



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA POLÍTICA**

Caio Eduardo Jardim Antonio

**#SD – Redes Sociais e conectividade no Sistema
Deliberativo da Assistência Social**

Brasília

2014

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA POLÍTICA

Caio Eduardo Jardim Antonio

**#SD – Redes Sociais e conectividade no Sistema
Deliberativo da Assistência Social**

Monografia apresentada como pré-requisito para a
obtenção do título de bacharel em Ciência Política
pela Universidade de Brasília.

Orientadora: Professora Debora Rezende de Almeida
Examinador 1: Marisa von Bülow

Brasília
2014

Dedicatória

Dedico este trabalho a todos os homens e mulheres inseridos na luta social por direitos e cidadania, a partir de sua atuação perseverante e apaixonada nos diversos espaços de participação popular por todo o país. Cidadãos e cidadãs que dedicam parte de suas vidas a construir e aperfeiçoar as políticas públicas, trazendo uma perspectiva necessária e sensível aos problemas sociais e a realidade do povo e das ruas. Seja por meio de movimentos sociais, organizações ou autonomamente, são sujeitos cuja luta e atuação contrastam com um sistema político elitista e excludente, e que tornam a esfera pública um pouco mais democrática, viva e transformadora.

Ofereço, em especial, aos (às) militantes e participantes da Assistência Social, que colaboraram e permitiram que esse trabalho fosse possível. Especialmente àquelas pessoas mais simples, que conheci participando da IX Conferência Nacional de Assistência Social, vindas dos mais distantes rincões desse Brasil, estavam ali de forma humildade, com um sorriso no rosto e a esperança nos olhos mostrando a grandeza do povo que luta, sonha e batalha.

Agradecimentos

Agradeço primeiro a Deus, por ter colocado em meus caminhos as oportunidades que colocou, por ter me dado as condições materiais e concretas de aproveitá-las e por ter permitido que ao longo desta caminhada conhecesse e estive ao lado de pessoas fundamentais e especiais, que fazem a diferença em qualquer jornada.

À minha família agradeço e agradecerei eternamente pela estrutura, confiança, apoio e amor. Ao meu pai, Adriano, obrigado por todos os esforços, que nunca foram poupados para que eu pudesse chegar até aqui, e por ser um exemplo de caráter e ética para mim, que sempre será meu referencial. À minha mãe, Isabel, meu agradecimento por estar sempre comigo, eterna fonte de amparo, força, alegria e carinho. Agradeço à minha irmã, Grazi, pela amizade, pelo companheirismo, e por ter colaborado na construção deste trabalho.

Agradeço em especial ao meu vô João, por mostrar que o verdadeiro valor humano não está em diplomas, ou em trabalhos como este, mas sim na posse de um coração bom, simples e amoroso. À minha vó Disney, trabalhadora incansável, todo meu agradecimento pelo cuidado, zelo, preocupação e amor de toda uma vida. A eles meu respeito, gratidão e amor eternos, que em sua humildade e simplicidade tornam-se pessoas infinitas.

Meu obrigado também à minha vó Oranilde, exemplo de serenidade e bondade, e ao meu bisavô Alfredo, exemplo de sabedoria e trabalho, cujas história e estórias sempre me marcaram.

Da minha querida e sempre presente Jardinópolis, sou grato ao Colégio CIM, onde pude ter as bases do conhecimento escolar, e principalmente humano para dar os passos que dei. Mas, mais do que isso, onde pude conhecer amigos e amigas maravilhosos e eternos, em especial Frederico, que me acompanhou no primeiro passo rumo à Universidade de Brasília. À Tia Ana e Tio Baco, sou profundamente grato pelas lições de humanidade, caráter e fé. A eles muito obrigado pelos conselhos (sem os quais talvez não tivesse passado pela UnB), carinho e orientação.

Dedico meus agradecimentos aos muitos companheiros e companheiras de jornadas e batalhas com os quais compartilhei importantes momentos, aprendizados e lutas nas duas gestões de Centro Acadêmico que participei, construindo aquilo que acredito e sou hoje. E sobretudo ao Projeto de Extensão Política na Escola, no qual ao lado de muitas pessoas, mas em especial ao lado da amiga Ananda, a quem sou grato, aprendi e compartilhei valores, sonhos e à vontade de transformar o mundo pelo gesto de educar/amar.

Um agradecimento especial a todos os meus amigos e amigas, alguns dos quais estiveram ao meu lado desde o início desta aventura, como Tilo e Talita, duas amizades marcantes e fundamentais em minha caminhada e em minha vida. Aos amigos Leandro, Borbs e Caio Matos um enorme obrigado pela amizade, pelo companheirismo, pelas aventuras e por me fazer sentir parte e em casa neste lugar chamado Brasília, no qual graças a vocês e a todos nossos amigos e amigas, vivi quatro anos inesquecíveis, em que construí as mais belas e verdadeiras amizades. Aos amigos e amigas, Luiza, Bruna, Tonho, Pepão e Gugão dedico um sentimento de carinho, amizade e gratidão por terem feito parte desta caminhada.

Não poderia deixar de agradecer especialmente à minha companheira, namorada e amiga, Tayla. Obrigado pela paciência, compreensão, apoio e companheirismo, sem o qual não teria chegado até aqui e concluído este trabalho. A ti sou grato por tornar o caminho mais feliz, mais doce e amável.

Agradeço à minha orientadora, Debora Almeida, que com muita paciência, compreensão e afinho me orientou nos últimos anos, apresentando e compartilhando saberes, conhecimento e me ajudando a trilhar os caminhos para que aqui chegasse. A ela minha gratidão, respeito e admiração e meu agradecimento especial pela orientação deste trabalho.

Por fim, meu agradecimento a Universidade de Brasília, pelas experiências vividas, pelos saberes adquiridos, pelos sonhos sonhados e por ter aberto as portas da minha mente para ideias, crenças e esperanças que fazem parte do que sou hoje. Agradeço também aos funcionários, funcionárias, professores e professoras do Instituto de Ciência Política que contribuíram em minha formação e trajetória.

A todos e a todas estas pessoas mencionadas agradeço e dedico este trabalho.

Resumo

O presente trabalho busca investigar o papel da Internet e das Redes Sociais como indutores de conectividade nos Sistemas Deliberativos, ligando diferentes esferas e arenas. À luz da ideia de accountability institucional, compreendida de forma sistêmica, propõe-se examinar como as diferentes instituições do Sistema da Assistência Social relacionam-se e conectam-se entre si e ao mesmo tempo exercem função de controle social e accountability.

A partir da análise de dados obtidos na IX Conferência Nacional referentes aos conferencistas e da investigação e análise das Redes Sociais (Facebook e Twitter) do Conselho Nacional de Assistência Social no ano de realização da Conferências, são traçados os elementos que envolvem, possibilitam e estimulam o papel destas Redes como conectores sistêmicos e permitem perceber sua relação com outros indutores de conectividade.

O trabalho, por fim, é um convite a novos desafios, pesquisas e investigações ao abrir espaços para se pensar a Internet e as Redes Sociais operando no interior dos Sistemas Deliberativos e da Representação nas Instituições Participativas.

Palavras-chave: *Instituições Participativas, Sistemas Deliberativos, conectores, Internet, Redes Sociais*

LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

Gráfico 1 - Acesso às redes sociais e/ou páginas na Internet.	60
Gráfico 2 - Acesso às redes sociais e/ou páginas na Internet (Tipo)	61
Gráfico 3 – Segue CNAS/MDS em quais Redes Sociais?	62
Gráfico 4 - Meios de Comunicação utilizados para contato com o CNAS	65
Gráfico 5 - O CEAS possui perfil em redes sociais ou página na Internet?	67
Gráfico 6 - O CMAS possui perfil em redes sociais ou página na Internet?	67
Gráfico 7 – Plataforma de presença virtual CMAS/CEAS	68
Gráfico 8 – Influência da Idade no acesso à Internet e às Redes Sociais	70
Gráfico 9 – Influência da Renda no acesso à Internet e às Redes Sociais	71
Gráfico 10 – Número de Postagens mensais no Twitter.....	74
Gráfico 11 – Tipos de Instituições que seguem o Twitter do CNAS	77
Gráfico 12 – Tipos de Instituições que o CNAS segue no Twitter	79
Gráfico 13 – Tipo de Interação no Facebook do CNAS em 2013	81
Gráfico 14 – Interações no Facebook do CNAS em 2013.....	83
Gráfico 15 – Interações e Postagens no Facebook do CNAS em 2013	84
Gráfico 16 – Postagens no Facebook em 2013 - CNAS/CNS	86
Gráfico 17 – Interações no Facebook em 2013 - CNAS/CNS	87
Gráfico 18 – Postagens e Interações no Facebook do CNAS/Tópico	89
Gráfico 19 – Porcentagem de temas presentes no Facebook do CNAS em 2013	91
Gráfico 20 – Interação / Postagem – Tema	92
Gráfico 21 – Tipos de Instituições que mais interagiram com o CNAS pelo Facebook	94
Gráfico 22 – Tipos de Instituições que interagiram com o Facebook do CNAS.....	95
Gráfico 23 – Instituições Governamentais.....	96
Gráfico 24 – Instituições da Sociedade Civil.....	96
Gráfico 25 – Tipo de Interface no Facebook	98
Figura 1	106

LISTA DE SIGLAS¹

Assistência Social (AS)	53
Centro de Referência da Assistência Social (CRAS)	56
Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)	56
Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social (CONGEMAS)	75
Conselho Estadual de Assistência Social (CEAS)	66
Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS).....	66
Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS)	10
Conselho Nacional de Saúde (CNS)	85
Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (CONSEA)	80
Controladoria Geral da União (CGU)	75
Fórum Nacional de Secretários(as) de Estado da Assistência Social (FONSEAS)	75
Instituições Participativas (IP).....	9
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS).....	62
Organizações Não-Governamentais (ONG's),.....	23
Sistema Deliberativo (SD).....	26
Sistema Único de Assistência Social (SUAS).....	75

¹ O número de página corresponde à sigla é referente à primeira situação que em que tal sigla aparece.

Sumário

Introdução	9
Capítulo 1 – Instituições Participativas	13
1.2 – Representação e o dilema da Legitimidade	15
Capítulo 2 – Sistemas Deliberativos	20
2.1 – Conectores Sistêmicos	26
2.1.1 – Mídia	29
Capítulo 3 – Internet, Redes Sociais e Sistemas Deliberativos	39
3.1 – As redes sociais	45
Capítulo 4 – Desenho de Pesquisa	51
4.1 – A proposta	51
4.2 – O Sistema Deliberativo da Assistência Social	53
4.3 – Metodologia	56
Capítulo 5 – Redes Sociais e Conectividade Sistêmica: qual a relação?	59
5.1 – Conferência e Conselho: conexão, informação e <i>accountability</i>	59
5.1.1 – Limites e Desigualdades de acesso à Internet e às Redes Sociais	69
5.2 – As Redes Sociais do CNAS	72
5.2.1 – O Twitter	74
5.2.2 – O Facebook	80
Conclusões	101
Referências bibliográficas	107

Introdução

A redemocratização no país trouxe inovações e novas formas plurais de participação da população na gestão das políticas públicas, estabelecendo novos canais de diálogos e interações com o Estado. Nesse contexto, há a proliferação, desenvolvimento e consolidação das Instituições Participativas (IP) no Brasil. Espaços esses que são multifacetados e de diferentes formatos, mas que em essência contam com a participação da Sociedade Civil, seja através da participação individual autônoma, ou por meio da participação de organizações, associações e movimentos, e de atores estatais no processo de formulação e fiscalização de políticas públicas.

Essas novas formas de participação acabam gerando dinâmicas de representação política da Sociedade perante e a partir do Estado, o que implica a necessidade de se reavaliar e pensar novas formas de legitimidade da representação, diferente daquelas tradicionais legitimadas pelos processos eleitorais e autorizativos. Os participantes e representantes que atuam nas IP's não foram eleitos ou escolhidos de forma ampla e baseada na ideia de universalidade e igualdade matemática de todos os indivíduos.

Como consequência, novas formas de conceber e engendrar a representação política são propostas e apresentadas. Uma vertente teórica que se esforça nesse sentido é a abordagem deliberativa sistêmica. Em termos bem gerais, a proposta sistêmica ajuda a analisar as diversas instituições participativas como espaços de deliberação que se integram e se conectam constituindo um Sistema Deliberativo, no qual haveria maior compartilhamento de discursos e perspectivas; possibilitaria ainda se pensar a inclusão de forma mais ampla e proveria maior processualidade e legitimidade às deliberações. Isto seria possível na medida em que a legitimidade dos atores sociais e espaços de representação não é formada a partir da ação de um único ator ou espaço isolado, mas a partir das potencialidades advindas de sua interação ao longo do tempo e do espaço.

Embora a abordagem sistêmica contribua para se avaliar a legitimidade de maneira processual e interativa, ainda existe uma lacuna entre os teóricos no sentido de responder o que conecta ou como os espaços interagem entre si. Ou seja, é preciso identificar quais seriam os conectores sistêmicos que proveriam a integração e conexão entre as diferentes partes do Sistema Deliberativo. Ricardo Mendonça (2013) faz exatamente esse apontamento, indicando

quatro possíveis elementos: a burocracia, o desenho institucional, a circulação de atores e a mídia.

Este trabalho irá se dedicar a interpretar e a investigar a mídia, enquanto conector sistêmico entre os espaços de deliberação da política de Assistência Social, especificamente o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e outras esferas de deliberação. Essa escolha justifica-se pela forma sistêmica que a própria política de Assistência Social se organiza, incluindo representantes da Sociedade Civil, que necessitam ser conectados com outros espaços, tendo em vista conferir maior inclusão de perspectivas e legitimidade, em virtude do reduzido número de atores que fazem parte do CNAS e de seu perfil específico.

Considerando as transformações sociais e tecnológicas que conferem centralidade à Internet e às Redes Sociais na atualidade, estas não podem deixar de ser encaradas como plataformas midiáticas e meios de comunicação. E aqui elas assumem o foco da investigação sobre o papel que a Mídia exerce nos Sistemas Deliberativos e nas relações de Representação.

Por fim, a ideia de *accountability* institucional, como apresentada por Lígia Lückmann (2012) será uma perspectiva teórica e conceitual sobre a qual se operará a pesquisa em torno da Mídia e das relações de comunicação, interação e representação mediadas por meio dela, partindo de um olhar centrado nas instituições. O objetivo é avaliar como o CNAS utiliza das redes sociais para interagir com outras instituições e prestar contas de sua atuação. Procuraremos aferir os limites e potencialidades destas ferramentas para a interação sistêmica do Conselho com outras instituições.

Para isso, o trabalho divide-se em capítulos separados de acordo com a contribuição teórica ou empírica específica que ele traz para sustentar a discussão e pesquisa. O primeiro deles vai dedicar-se a discutir e contextualizar as Instituições Participativas, no cenário brasileiro e nos novos desafios que surgem ao justificar a sua legitimidade, traçando-se, a partir daí, a discussão sobre representação política que permeia o dilema das IP's.

O próximo capítulo irá discutir e apresentar a teoria dos sistemas deliberativos, as variadas contribuições existentes na área e os limites teóricos a ser superados, entre eles a questão da conexão. Este tema entrará como uma seção do capítulo em questão, destinada à discussão da contribuição de Mendonça (2013) ao pensarmos a indução de conectividade no sistema deliberativo, apresentando os conectores propostos por ele.

Posteriormente, dedica-se um capítulo exclusivamente para a discussão da Mídia enquanto conector sistêmico, foco deste trabalho. São discutidas as perspectivas propostas,

assim como dialoga-se e apresenta-se trabalhos já realizados nesta área, além de se propor as diversas mídias de um Sistema Deliberativo como também atuando de forma sistêmica. Neste capítulo, também já se discute as mídias virtuais e digitais como formas de comunicação e midiáticas válidas para a conexão sistêmica, e como elas funcionam.

Tendo em vista compreendermos melhor não apenas a Internet como também as Redes Sociais e as características e princípios sobre os quais se estrutura este mundo virtual, dedicarei um capítulo à compreensão e contextualização do significado destes espaços na vida contemporânea e as transformações que operam na vida do ser humano. Ainda neste capítulo, farei um detalhamento (em uma apresentação descritiva) das duas redes sociais que serão discutidas aqui, o Twitter e o Facebook, destacando suas características específicas e os elementos necessários para compreendê-las.

Em seguida, tendo apresentado o aporte teórico a ser utilizado, trato propriamente dito da pesquisa a ser realizada neste trabalho, apresentando as propostas, os objetivos e detalhando o objeto de estudo, no caso o Sistema Deliberativo da Assistência Social. O capítulo também contém os detalhes metodológicos e empíricos a serem utilizados e os exercícios analíticos a serem operacionalizados, como a análise dos dados obtidos entre os conferencistas da IX Conferência Nacional de Assistência Social, a partir de questionário aplicado, e a análise das redes sociais do Conselho Nacional de Assistência Social.

O capítulo seguinte é o que concentra a substância e essência deste trabalho, apresentando os dados obtidos, os resultados das pesquisas realizadas e ampla análise desse conjunto pesquisado, de acordo com a proposta estabelecida e à luz da teoria dos sistemas deliberativos e da *accountability* institucional. O capítulo divide-se em dois grandes momentos. O primeiro analisa a questão do acesso à Internet e às Redes Sociais do Conselho Nacional de Assistência Social a partir dos conferencistas presentes na IX Conferência Nacional de Assistência Social, e o uso que eles fazem destas redes em relação à representação. O segundo momento preocupa-se em explorar e analisar os perfis do CNAS nas redes sociais, Facebook e Twitter, bem como as interações e conexões estabelecidas por meio destas plataformas, e se elas possibilitam conexão sistêmica.

Por fim, conclui-se fazendo um balanço dos dados e análises apresentadas, e respondendo-se às questões levantadas a respeito da Mídia, no caso as redes sociais, como instrumentos utilizados pelas Instituições Participativas, capazes de realizar conexão sistêmica com outras esferas e arenas, conectar instituições e possibilitar uma maior inclusão de atores

no Sistema Deliberativo. Além disso, ainda serão encerradas duas discussões: (1) a que relaciona a mídia à *accountability* institucional e ao exercício da responsividade e do controle social e (2) sobre a relação mundo *online* e mundo *offline* quando pensadas as práticas deliberativas.

Capítulo 1 – Instituições Participativas

A consolidação democrática no Brasil ainda é um processo recente e que se encontra em estado de construção e manutenção constante. Marcadas por um período ditatorial e autoritário recente, nossas instituições, nossas práticas e até mesmo nossa cultura política vêm se transformando e forjando-se pelo espírito democrático ao longo dos últimos quase 30 anos, num processo que tem seu início na transição democrática, iniciada no final do regime militar. Este processo não deve ter um final previsto, visto que a Democracia é um regime que demanda constante manutenção e aperfeiçoamento de suas práticas e de suas instituições formais e informais.

Porém, é inegável afirmar que o processo de redemocratização, em grande parte materializado na Constituição de 1988, trouxe e provocou consideráveis e paradigmáticas transformações no sistema político brasileiro, nas instituições e na gama de Direitos assegurados e garantidos. Indo mais além, “[...] a transição democrática brasileira, que se inicia no regime militar e se consolida com a Constituição de 1988, alterou profundamente a dinâmica das relações entre Estado e sociedade” (ALMEIDA, 2014a, p. 97). Isso, sem dúvida, deve-se ao fato de a nova Carta Magna firmar a soberania popular exercida direta ou indiretamente, seja por meio do voto ou através da participação direta e ativa dos cidadãos.

Na prática, a materialização destes princípios deu-se sob a construção e o desenvolvimento de novas formas, instâncias e arenas de participação, nas quais a sociedade civil organizada, por meio de associações, organizações, movimentos sociais e afins, e o cidadão podem participar, atuar e ter voz na elaboração, formulação e avaliação das políticas públicas ou da gestão orçamentária. Para Leonardo Avritzer (2007), tais mudanças, relativas à participação política no Brasil democrático, constituem-se num crescimento da presença da sociedade civil nas políticas públicas e numa ampliação ou maior relevância das chamadas *instituições participativas*.

De acordo com definição de Avritzer (2009, p. 8), essas são instituições que operam simultaneamente por meio dos princípios de participação e representação; transformam características voluntárias da sociedade civil em formas de permanente organização política; interagem com partidos políticos e atores estatais e para as quais o desenho institucional tem grande relevância na sua efetividade. (ALMEIDA, 2014b, p.99)

São exemplos de instituições participativas no Brasil as Conferências de Políticas Públicas, que ocorrem nos diferentes níveis da federação, os Conselhos de Políticas Públicas, Audiências Públicas, Conselhos de Bacia Hidrográfica e Orçamentos Participativos.

As Instituições Participativas (IP's) trazem novidades quando observamos os meios de participação do cidadão e de exercício da soberania popular, e os canais de interação entre Estado e Sociedade. Ao mesmo tempo, trazem novidades e novos desafios ao pensarmos a representação que se engendra a partir das práticas, ações e discursos provenientes destes espaços, que conjugam atores da sociedade civil e agentes do próprio Estado. Estas instituições foram estudadas, nas últimas duas décadas, seja com ênfase na teoria participativa, seja na teoria deliberativa. Recentemente, os estudos começam a prestar atenção nas dinâmicas de representação geradas pela representação, na medida em que os atores sociais estão defendendo ideias, temas e discursos que terão impacto em políticas públicas e em atores ausentes do processo participativo.

Como coloca Almeida (2014a), em conjunto com as transformações operadas no sistema político brasileiro, no qual ocorre o aperfeiçoamento dos procedimentos e da representação eleitoral, há também o surgimento e o desenvolvimento de formas diversas e plurais de interação entre Estado e Sociedade.

1.2 – Representação e o dilema da Legitimidade

A ideia de Representação Política é algo em voga desde pensadores modernos como Hobbes (2002), que utilizava este conceito baseado na ideia de autorização, como elemento para engendrar sua teoria contratualista e de justificação da legitimidade do soberano.

Porém, de lá pra cá, muitas foram as transformações operadas nos sistemas sociais, políticos e econômicos, e conseqüentemente muito mudou em relação ao *que* e *como* se conceitua a Representação Política. Atualmente, verifica-se não apenas uma variedade das formas, meios e espaços de representação, mas também diferentes formas de observar, interpretar e legitimar a representação. Com isso, a ideia e o significado da Representação e suas diferentes concepções podem ser compreendidos de maneira multidimensional, como elucida Pitkin (1967, p. 12), possibilitando a existência de diferentes leituras do que pode ser e do que pode caber nesse conceito, como fotografias de um mesmo objeto, mas que não necessariamente coincidem, mostrando que existem formas diferentes de representá-la, descritiva, simbólica, formal e substantivamente.

Como dito anteriormente, um dos grandes teóricos modernos do pensamento político a tratar da questão da representação foi Thomas Hobbes. Para o autor inglês, o elemento por trás do conceito de representar, ou melhor, o elemento constitutivo de sua legitimidade é a noção de autorização por parte dos representados. Isto implica no absolutismo do representante, após ser-lhe conferido a legitimidade de agir por meio da autorização dos representados.

Posteriormente, a ideia hobbesiana passa a ser incorporada por meio da prática de eleições como cerne da autorização e escolha dos representantes, que, por sua vez, incorpora-se e, por vezes, confunde-se com a própria ideia de democracia, ainda que tomada de forma minimalista e concorrencialista (SCHUMPETER, 1961).

Dessa forma, a noção de Representação, atrelada à ocorrência de eleições fundamentada na ideia de autorização, tomou lugar preponderante nas discussões teóricas e na própria ocorrência real das práticas e instituições do governo representativo por muito tempo, e até hoje, mesmo diante do que muitos chamam de uma crise da representação. As eleições, mesmo nesse cenário, possuem, enfim, papel paradigmático na constituição das democracias representativas modernas.

No caso das instituições participativas, estamos diante de processos de representação ocorrendo dentro e fora destes espaços de maneira que não podemos vincular a sua gênese a um momento autorizativo. Apesar de ocorrerem, no caso dos Conselhos, eleições para selecionar as organizações que comporão o espaço, esse pleito não abarca a sociedade civil mais ampla, nem todos aqueles afetados pelas deliberações daquele espaço específico. Além disso, espaços como as Conferências e os Orçamentos Participativos (pelo menos em um primeiro momento) são constituídos por indivíduos sem qualquer tipo de autorização eleitoral.

Mas isso significa, então, que não há processos de representação legítimos ocorrendo nestes espaços? Ou que as instituições participativas não são espaços de representação legítimos? Sem dúvida, a resposta para essa pergunta pode variar muito de acordo com quem está respondendo, mas me junto a outros autores (CUNHA, 2013; AVRITZER, 2007, 2008; ALMEIDA, 2012, 2013a, 2014a, 2014b; LUCHMMAN, 2011, 2012; HENDRIKS, 2006; TEIXEIRA, SOUZA e LIMA, 2012) ao responder que não, que esses processos e essas instituições representam sim um acréscimo qualitativo à democracia.

É preciso, pois, fazer um exercício de repensarmos a Representação para além da dimensão autorizativa, exercício que já foi e é feito inclusive sobre a ótica da própria representação tradicional eleitoral. Nesse sentido, Nadia Urbinati (2006), ao tratar da questão da representação nas sociedades contemporâneas, sobretudo nas democracias representativas, avalia o papel e a figura das eleições dentro dessa, ou melhor, seu significado dentro da construção da representação. Para a autora, o processo eleitoral faz parte da representação, sendo tomado como um importante processo e mecanismo dentro desta, de maneira que se pode considerar como um elemento de engendramento da mesma. Entretanto, Urbinati não limita o conceito de representação e seu fundamento apenas nas eleições, sendo dessa maneira uma ideia muito mais ampla, que se constitui de outros mecanismos diversos, pautados sobre uma ótica de processos representativos baseados na existência e manutenção da relação entre representantes e representados, tomada para além do momento eleitoral. (URBINATI, 2006)

Com isso, para a autora, as eleições, como processo baseado na ideia de autorização de representantes por representados, têm seu valor enquanto marco das delimitações e competências daqueles que forem autorizados. Entretanto, não será ela que engendrará o representante, assumido como para além da autorização e constituído por uma natureza representativa mais substancial, estruturada na relação a ser desenvolvida e estabelecida com os representados, marcada por maior abertura e participação, tendo no diálogo elemento

imprescindível na construção do representar. Possibilita-se aí aos representantes expressar, agir e atuar em alguma medida em sintonia com aqueles que representam. (Ibid.)

Apesar do foco deste trabalho não ser a dimensão eleitoral da representação, mas justamente a representação forjada na ausência de processos eleitorais e autorizativos, Urbinati traz elementos importantes para pensarmos a constituição e a legitimidade dos processos representativos de forma geral, inclusive os que se situam no âmbito da sociedade civil e se expressam nas IP's.

Pensar a representação não como algo dado e constituído em um único momento no tempo e no espaço é um princípio necessário ao entendermos e justificarmos a representação engendrada na participação popular. Assim sendo, um dos elementos fundamentais para a construção da legitimidade de representar, agir e falar em nome de sujeitos é justamente a dimensão temporal e espacial (não me refiro aqui à territorialidade) da relação entre representante e representado.

E é justamente a densidade dessa relação que demonstra a representatividade do representante, adensada principalmente por práticas de responsividade, justificação, construção de ações, prestação de contas, enfim, práticas que forjem a representação como relacionamento, como muito bem colocado por Iris Young (2000; 2006).

Com base na necessidade e no processo de superação, a partir da própria impossibilidade e limitação da gênese autorizativa, alguns autores buscam fundamentar a essência da representação da sociedade civil nos espaços participativos com base em outros princípios e fundamentos. Porém, a representação enquanto detentora de dimensões fluídas e relacionais, carentes de serem constantemente renovadas, criadas e reforçadas, passa a tomar uma posição necessária nas teorias sobre representação.

Nesse sentido, Leonardo Avritzer (2007) analisa propostas teóricas que inovam em relação à maneira de justificar e legitimar a representação política e a ação de representar. Em seu texto *Sociedade Civil, instituições participativas e representação: da autorização à legitimidade da ação*, ele aponta as contribuições e os limites de três principais abordagens. A primeira, proposta por Gurza Lavalle, Houtzager e Castello (2006), centrada na ideia de representação virtual, resgata a contribuição teórica de Edmund Burke de maneira relevante para pensar a representação que ocorre nas IP's no Brasil. Para os autores,

O elo entre representação virtual e inclusão política resulta peculiarmente pertinente e atual, em especial, se levadas em consideração sua sintonia com os debates sobre

minorias e aprofundamento da democracia, bem como sua semelhança com os usos contemporâneos da ideia mais ampla de *advocacy*— arguir em favor de algo ou alguém, defender mediante argumento, recomendar a adesão ativa de uma causa, justificar publicamente o valor de algo ou alguém. (GURZA LAVALLE, HOUTZAGER E CASTELLO, 2006, p.91).

Em relação às outras duas abordagens, uma centra-se na noção de julgamento político, enquanto fundamental na representação, pensada por Nadia Urbinati, e uma terceira proposta traz a ideia de representação discursiva, defendida por Dryzek. O próprio Avritzer, por fim, vem trazer sua contribuição ao desafio de repensar a representação e justificá-la por outros critérios que não a autorização. Assim sendo, ele trabalha com a ideia de afinidade, como peça central na constituição do processo de representação. (AVRITZER, 2007)

O caso da representação da sociedade civil se dá a partir da especialização temática e da experiência (Ibid.) e, diferentemente de outras formas de representação informais, há a dimensão eleitoral. Mas é preciso ressaltar que, nas IP's, o “eleitorado” possui características singulares por não haver a necessidade da igualdade matemática da soberania, nem os representantes possuem o monopólio territorial, pois compartilham da capacidade decisória com outros atores presentes. O processo de autorização nas IP's se dá entre um público restrito, envolvendo a seleção de organizações da sociedade civil.

A representação por afinidade legitima-se na afinidade ou identidade exercida anteriormente por parte dos representantes em relação àqueles que representam. Os participantes, portanto, adquirem-na ao longo de seu histórico de envolvimento com a política. Nesse caso, buscando defender outras formas de legitimidade não fundadas no processo eleitoral, como é o caso das IP's, o autor coloca que “[...] a pragmática da legitimação é diferente, na medida em que a legitimação se dá pela relação com o tema. É ela que gera a legitimidade e não o contrário, como na representação eleitoral.” (Ibid., p.458).

Apesar destas importantes contribuições, as teorias propostas ainda acabam por cair em alguns problemas, que não vêm ao caso de serem traçados nesse momento detalhadamente, mas que, em síntese, ainda não superam os desafios deixados pela dificuldade de inclusão dos cidadãos, de forma mais ampla, por meio da participação. Mesmo deslocando o elemento inclusivo da participação para a representação, tais teorias centram-se no engenho micro e de certa forma individualizado das relações de representação, do discurso e da ação política do representante em direção ao representado.

Dessa maneira,

outra perspectiva teórica que vem contribuindo para se avaliar a legitimidade democrática da sociedade civil é a ideia de sistemas deliberativos. De acordo com essa proposta, é preciso se desvencilhar de uma análise micro e individual dos processos deliberativos para avaliar a possibilidade de articulação dos diferentes atores e espaços discursivos. Nesse sentido, a *accountability* é compreendida como um processo relacional que se desloca no tempo e no espaço. A legitimidade da deliberação decorre da conjugação dos diferentes minipúblicos entre si e com outros espaços informais e formais. (ALMEIDA e CUNHA, 2013, p.6-7).

A teoria dos sistemas deliberativos (DRYZEK, 2010a; 2010b; 2011; HENDRIKS, 2006; MANSBRIDGE, 1999; PAPADOPOULOS, 2012), dessa maneira, oferece uma ótica diferenciada ao olharmos para o quadro das instituições participativas e para os processos externos e internos a elas. Essa própria dimensão de processos *para fora* da própria instituição já é um elemento fundamental que a teoria dos sistemas deliberativos traz. Nessa abordagem teórica, o núcleo articulador de discussões são as interações e o fluxo de comunicação que ocorrem entre instituições, sujeitos e Estado.

Capítulo 2 – Sistemas Deliberativos

Nos sistemas deliberativos, a representação não está fundada apenas numa perspectiva microanalítica, que tem o sujeito como centro e referencial da representação; muito pelo contrário, os processos de representação passam a ser interpretados de forma sistêmica, partindo de uma perspectiva macroanalítica. Isto traz para o jogo de construção da representação elementos antes não considerados, ou melhor, que não assumiam um papel determinante na concepção da ideia de representação e nos critérios de legitimidade que a justificam. (ALMEIDA, 2013b, p.243)

É preciso, então, encararmos as instituições participativas como espaços constituídos por sujeitos, instituições, associações, agentes e organizações estatais que não apenas participam, mas que representam interesses, ideias, discursos, outros sujeitos e diferentes perspectivas (YOUNG, 2000), e, além disso, que estão inseridos num processo de deliberação e possível tomada de decisões. Estas instituições são responsáveis por tomar decisões e discutir sobre temas que podem afetar sujeitos que não participaram (ou não foram representados). Assim sendo, é importante pensarmos na chamada inclusão deliberativa, ou seja, “[...] todos aqueles que estão sujeitos ao poder político e à consequência de suas decisões devem ter seus interesses e razões considerados no processo de discussão e de decisão que autoriza o exercício do poder e que produz as normas vinculantes.” (CUNHA, 2013, p. 146).

Sem dúvida, há até um elemento de justiça (por que não?) ao pensarmos na importância dos cidadãos, de seus interesses, razões e perspectivas serem considerados durante os processos de decisões ou deliberações que afetarão a si próprios. Entretanto, como garantir que isso de fato ocorra? Como incluir nos processos políticos e deliberativos que ocorrem dentro das Instituições Participativas todos aqueles afetados pelas decisões ali tomadas?

A resposta para esta pergunta parece dialogar com a resposta da pergunta feita anteriormente, a respeito da legitimidade das IP's e dos processos de representação que ocorrem em seu interior. Isto porque a inclusão deliberativa pressupõe a presença dos interesses, razões, perspectivas e argumentos dos sujeitos no processo deliberativo, e esta presença está diretamente relacionada à representação de tais perspectivas e razões no espaço deliberativo, ou seja, nas IP's. Tal representação por sua vez, não foi constituída ou

legitimada a partir de processos de votação ou autorização. E aqui voltamos ao dilema da legitimidade.

A chave para tais problemas, como sinalizado anteriormente, está justamente em pensarmos a inclusão deliberativa via representação e a legitimidade desta fundamentada nos próprios processos deliberativos e nos sistemas compostos pelos espaços onde estes processos ocorrem.

A legitimidade democrática das IP's não reside em sua própria existência, nem somente na ação daqueles que atuam em seu interior. Sobretudo, quando se pensa a questão das instituições participativas num território de dimensões continentais como o do Brasil, organizado federativamente, encontramos ainda mais desafios ao pensarmos em representação legítima e inclusão deliberativa. Existem espaços de participação social espalhados por todo país, organizados, dentro de uma área específica, nos mais diferentes níveis, municipais, regionais, estaduais e nacional. São Conselhos e Conferências municipais, estaduais e nacionais acontecendo ao longo do tempo, tratando sobre os mais diferentes temas e abrangendo um número variado de sujeitos. Portanto, como é possível, então, pensarmos a legitimidade democrática e a inclusão deliberativa concernente a um Conselho Nacional, por exemplo, que delibera sobre políticas temáticas de abrangência nacional, mas que não é capaz de incluir nesse processo, seja via participação, seja via representação, todos os afetados por suas decisões, ou ainda mais, como ele poderia se dizer representante da Sociedade Civil?

Mansbridge e Parkinson são dois importantes autores da perspectiva dos sistemas deliberativos, cujas contribuições permitiriam justificar as respostas para os desafios propostos. A proposta dos sistemas deliberativos vem para sanar problemas como o exposto anteriormente: da deliberação e dos processos democráticos e participativos em larga escala (MANSBRIDGE e PARKINSON, 2012).

A obra *Deliberative systems: deliberative democracy at the large scale* traça um quadro da teoria deliberativa sistêmica, contando com a contribuição de vários autores. O capítulo inicial da obra dedica-se a conceituar o que seria um sistema deliberativo para os autores, como traduz Almeida (2013b, p. 244), “O SD é definido como ‘um conjunto de partes distinguíveis, diferenciadas, mas até certo ponto interdependentes, frequentemente com funções distribuídas e uma divisão do trabalho, conectadas de tal modo a formar um todo complexo’ (p. 4)”.

Assim, pensar as instituições participativas de forma sistêmica, e conferir a esse processo sua legitimidade, é voltarmos os olhos para as interações, as trocas, os canais, os acessos e as comunicações entre as diferentes instituições, em níveis e formatos diferentes, que irão compor um sistema específico. Dessa maneira, nenhuma instituição pode ser pensada de maneira isolada, mas sim em contato e conexão com outras instituições formais (órgãos governamentais e estatais, agências, partidos políticos, associações, organizações e outras instituições participativas) e informais (movimentos sociais, demandas locais, “a política cotidiana” e “das ruas”).

Com isso, perspectivas, interesses ou discursos representados em uma determinada instituição participativa passam a transitar e a fazer-se presentes em outras, por meio destas conexões. Assim, deixam de representar perante apenas uma instituição e passam a representar perante um sistema, composto agora por uma pluralidade maior, mais intensa e mais diversificada, tanto de sujeitos, considerados aqui em sua materialidade, quanto de perspectivas, ideias e discursos (tendo sido integrado em algum momento pelo sistema, proveniente de outras IP's, da Sociedade Civil, da política local ou da mídia).

Assim como representação e legitimidade são pensadas de forma sistêmica, a *accountability* entre os atores e entre as instituições também deve ser. Nesse sentido, Lígia Luchmann (2012) propõe olharmos as instituições que integram um sistema deliberativo, não apenas em seu interior, mas sim com um “olhar para fora” que permita compreender as relações estabelecidas por elas com outras instituições que integrem o sistema deliberativo, de forma que essas relações construam-se e desempenhem uma função responsiva e voltada para o controle social das instituições de cogestão e dos governos (LUCHMANN, 2012). Com isso, ela trata da capacidade das instituições interagirem de maneira a produzir informação sobre sua atuação, mas também justificarem publicamente sua atuação, podendo, no limite, serem controladas pelo público. A autoria propõe um reenquadramento de elementos tradicionalmente relacionados à legitimidade do modelo eleitoral para as novas formas democráticas de participação. As instituições de cogestão, em suas palavras: “[...] nesta perspectiva, os argumentos procuram identificar, à luz do modelo eleitoral, mecanismos de autorização e/ou de *accountability* que sustentariam as bases democráticas da representação no interior desses espaços. (Ibid., p. 6)

Apesar de Luchmann trabalhar com a releitura de dois elementos, autorização e *accountability*, aqui tomaremos como referencial apenas este último, visto que estamos mais

preocupados com a perspectiva relacional entre as instituições do que com os seus desenhos institucionais e autorizativos.

A definição comum de *accountability* começa a caminhar no sentido de uma nova apropriação, enquanto “[...] sustentada por meio de relações, ou conexões com os representados, abrindo passo para se pensar na legitimidade em função dos processos mediante os quais as organizações civis internalizam, definem e depuram as prioridades e propósitos da representação por elas exercida.” (Ibid., p. 11).

Por fim, a autora caminha no sentido de desenvolver a ideia de *accountability* institucional, deslocando o olhar para uma perspectiva macro e sistêmica, e assumindo para esta o carácter dual da *Accountability*. Nas palavras dela: “[...] tendo em vista o empoderamento institucional no exercício do controle social, o foco na dimensão da *accountability* se desloca para o plano sistêmico, olhando para os impactos sobre as estruturas governamentais, por um lado, e para as relações (institucionais) com o ambiente social” (Ibid., p. 21). Assim, mantém-se de pé a dimensão da dupla face da *accountability* (Gurza Lavallo e Isunza Vera, 2011), porém de forma menos personalizada (*accountability* dos atores sociais) e mais institucionalizada, ou seja, focada no controle institucional sobre os governos e nas relações com a sociedade, especialmente os setores mais diretamente afetados.

Hendriks (2006) é outra autora que traz importantes contribuições e perspectivas conceituais quando se trata da teoria dos Sistemas Deliberativos. A autora trabalha com a ideia de sistemas deliberativos integrados, nos quais diferentes esferas conectam-se, possibilitando assim o contato e a integração de arenas caracterizadas por discursos de diferentes gêneros e por atores diversificados. A autora elenca esferas de três naturezas, as esferas macro, micro e mista.

Essas três esferas teriam características, formatos e estruturas discursivas, políticas e de ação próprias a cada uma delas, que ao integrarem-se de maneira sistêmica podem tornar “[...] possível o engajamento de diferentes atores da sociedade e do Estado, de modo diversificado e intensidade variada na deliberação pública.” (ALMEIDA e CUNHA, 2013, p.8-9). A esfera macro discursiva corresponde aos espaços informais que mobilizam e são constituídos por Organizações Não-Governamentais (ONGs), Associações, Movimentos Sociais, cidadãos e a Mídia. A esfera micro discursiva corresponde aos espaços formais nos quais estão presentes a burocracia, órgãos governamentais, especialistas e parlamento. A

esfera mista corresponde justamente aos espaços formais e informais que mesclam os atores e discursos presentes nas outras duas esferas e têm ali seu lugar comum. (Idem).

Tendo em vista a existência dessas três esferas discursivas diferenciadas, o sistema deliberativo integrado, conforme proposto por Hendriks (2006), corresponde justamente à integração e conexão dessas três esferas, mais ou menos plurais, porosas e inclusivas, de forma sistêmica. Como colocam Almeida e Cunha (2013), “[...] o Sistema conecta tanto os atores de micro e macro esferas, como cidadãos que não estão engajados em nenhum desses espaços, assegurando que todos os discursos estejam presentes na deliberação, não necessariamente de forma harmônica entre si.” (Ibid., p.9).

Contudo, é importante pontuar que, para Hendriks, as partes de um sistema deliberativo integrado não necessariamente complementam-se. Para a autora, não é a complementaridade que traz o caráter integrado ao sistema, mas sim a consideração das diferentes esferas e as peculiaridades delas em relação aos atores que as compõem e a atuação que se espera de cada uma.

Dessa forma, as Instituições Participativas que estamos aqui discutindo situam-se dentro da chamada esfera deliberativa mista, de forma que nelas estão presentes e em contato entre si atores típicos da esfera macro, representantes do Estado, atores governamentais e técnicos especialistas, e atores típicos da esfera micro, associações, organizações, movimentos sociais, redes de interesse ou de defesa de determinados grupos e a própria mídia.

Nesse cenário, a cientista política Debora Almeida contextualiza a legitimidade das IP's a partir da perspectiva do sistema deliberativo integrado.

A legitimidade democrática nas instituições participativas é dependente do relacionamento entre representantes e representados que circulam nos distintos espaços micro, misto e macro, respectivamente o Estado (atores governamentais e burocracia que interagem com as instituições participativas), outras instituições participativas que compõem o sistema, e a sociedade em geral (organizações sociais e os indivíduos). (ALMEIDA, 2014a, p.109).

A autora aponta ainda outros pontos positivos de pensar a Representação, a partir de Sistemas Deliberativos, no sentido de fortalecer sua legitimidade, uma vez que o Sistema “[...] possibilita a interação e interconexão entre representantes e representados em diferentes espaços e níveis de escala, o que pode permitir uma variedade de procedimentos de controle mútuo e de *accountability*.” (ALMEIDA, 2014b, p.5).

Outras contribuições teóricas também são importantes ao pensarmos os Sistemas Deliberativos. Como mencionado anteriormente, a obra de Mansbridge e Parkinson, *Deliberative systems*, traz um conjunto de trabalhos sobre o tema. Deste conjunto, dois textos específicos tornam-se caros aos propósitos deste trabalho: as contribuições de Simone Chambers e James Bohman.

A autora, no artigo *Deliberation and mass democracy*, preocupa-se com a questão da inclusão das massas nos processos deliberativos e nos sistemas compostos por diferentes esferas que se integram. As diversas opiniões públicas que serão formadas por meio e nos diferentes espaços têm um valor democrático importante e devem ser inseridas no sistema deliberativo. Para Chambers, “[...] considerando que o debate público se dá num conjunto descentrado, plural e complexo de conversações sobrepostas, ocorrendo em múltiplos e divergentes lugares, os resultados são opiniões políticas que podem ser conectadas ao poder de diferentes maneiras” (*apud* ALMEIDA, 2013b, p.248).

Outra dimensão importante colocada por Chambers é a ideia de uma *divisão do trabalho* entre as diferentes esferas do Sistema Deliberativo. Isso traz para a compreensão sistêmica a noção de que nem todas elas carecem de realizar e operar os mesmos procedimentos informativos e os mesmos processos deliberativos, assim como não demandam um padrão necessário e uniforme de discurso e informação. Para a autora, a opinião pública “crua” ou não trabalhada deliberativamente deve orientar as decisões de representantes em geral e aquelas provenientes de espaços deliberativos mistos. A deliberação não pode se afastar de questões que permeiam o debate público mais amplo. O grande desafio é como conectar a opinião de massa com a opinião que surge após debate e deliberação nos diferentes espaços formais e informais de representação (ALMEIDA, 2013b).

Já James Bohman, em *Representation in the deliberative system*, concebe os sistemas deliberativos como constituídos de tipos distintos de representação e fontes de legitimidade. Para o autor, os minipúblicos – tais como júri de cidadãos e pesquisas deliberativas – estariam imbuídos do que ele chama de *liberdade comunicativa* dos cidadãos (conceito que nos será caro mais adiante), ou seja, o potencial comunicativo e a própria comunicação que ocorre e se desenvolve dentro das múltiplas esferas e espaços. Todavia, estes espaços possuem fraco poder decisório. A representação pode servir como catalisadora e transformadora dessa liberdade comunicativa em *poder comunicativo*, ou seja, aquele capaz de influir deliberativamente e de maneira decisória. (Ibid., p. 249)

A ideia de liberdade comunicativa como elemento presente de maneira ampla nas diversas esferas formais e informais que compõem um sistema e que pode ser transformada em poder comunicativo, ou seja, em deliberação e decisão, enfatiza a importância de considerarmos dentro de um sistema espaços em que não necessariamente há um processo deliberativo rico, perfeito, racional e estritamente argumentativo, mas que permitam a comunicação, a troca de informações, conhecimentos, experiências e emoções acerca da matriz temática central sobre a qual se estrutura o Sistema Deliberativo (SD).

Entretanto, não apenas é importante considerarmos analiticamente esses espaços, nem seu desenvolvimento e existência real e material; são precisos mecanismos, meios, estruturas e canais que possibilitem a canalização e capitalização dessa liberdade comunicativa em poder comunicativo de fato, desempenhando dessa forma um papel importante nos espaços de deliberação e tomada de decisão.

A questão da conexão, no entanto, não é um problema exclusivo da transformação de liberdade comunicativa em poder comunicativo. Muito pelo contrário, ela é um problema amplo e central na própria abordagem sistêmica. Como coloca Ricardo Mendonça (2013), existem pelo menos dois grandes problemas na literatura de sistemas deliberativos. Primeiro, a dificuldade em articular as várias arenas discursivas, nas quais ocorrem os processos comunicativos e deliberativos que compõem o SD. Segundo, a falta de atenção à problemas como a criação de novas assimetrias políticas; a fluidificação do princípio da legitimidade e a consequente expansão do poder discricionário dos tomadores de decisão e a incompatibilidade entre variadas dinâmicas discursivas. (MENDONÇA, 2013, p.1)

A questão sobre *o que se conecta e como se conecta* os sistemas deliberativos é um limite da teoria sistêmica que precisa ser superado. A conexão entre as diferentes esferas macro, micro e mista, e entre os diferentes espaços que compõem cada uma é elemento fundamental na estruturação do próprio sistema, dando sustentação e legitimidade a este, assim como podendo possibilitar ou não maior inclusão, pluralidade e tornar o sistema mais ou menos deliberativo e democrático.

2.1 – Conectores Sistêmicos

Ricardo Mendonça, em seu artigo *The Conditions and Dilemmas of Deliberative Systems*, aborda justamente os problemas existentes nos Sistemas Deliberativos,

principalmente o ponto apresentado anteriormente sobre a ausência de discussão sobre o que conecta as diferentes arenas que compõem um SD. Para sua própria existência, os sistemas necessitam de conexões entre os espaços potencialmente sistêmicos (potencialmente, pois não é possível falarmos em sistemas, quando não há conexão entre as diferentes partes).

Segundo Mendonça, “[...] o sistema não está lá *a priori* [...], ele deve ser politicamente gerado e sustentado através dos indutores de conectividade” (2013, p. 19, tradução própria). O autor então elucida quatro potenciais indutores de conectividade para os sistemas deliberativos, a saber, a burocracia, a circulação de participantes e sua representação (atores sistêmicos), o desenho institucional das IP’s e a mídia, que possibilitam a criação de porosidade e intercâmbio entre suas diferentes arenas, criando conexões que sustentem e mantenham o sistema deliberativo.

A burocracia é interpretada pelo autor como um elemento relevante na realização e operacionalização das conexões deliberativas entre as diferentes arenas, ao conectar os espaços discursivos com o processo deliberativo mais amplo. Em alguns casos, os burocratas desempenhem funções de organização dos espaços deliberativos, interagindo com a sociedade no planejamento, realização e construção das instituições participativas. (Ibid., p. 9-10)

De acordo com Mendonça, o trânsito ou circulação de atores em várias esferas, compondo vários espaços, possibilita que os discursos representados em um local sejam transferidos para outro. “Um sistema deliberativo deve ser povoado por diferentes tipos de representatividade que atuam em diferentes contextos [...], porque nenhuma arena pode ser possivelmente atendida pelas centenas de milhares de cidadãos afetados por uma decisão” (Ibid., p. 16, tradução própria).

Dessa forma, a representatividade deve ser baseada nas perspectivas de porções das comunidades políticas em diferentes tempos e lugares. Soma-se a isso o fato de que a circulação nos sistemas deliberativos em torno dessas comunidades políticas se deve ao trânsito de alguns atores entre as escalas micro, mista e macro do processo de deliberação. A experiência os capacita para os diferentes níveis da representação. Assim sendo, a chance de conexão entre diferentes arenas é maior se alguns atores se fizerem presentes em mais de uma delas. (Ibid., p.16- 17)

Em pesquisa realizada anteriormente (JARDIM, 2014), foi possível constatar não apenas a existência dos atores sistêmicos funcionando como indutores de conectividade, mas também o sentido dessa conexão. Verificou-se que os atores podem exercer papéis de

conectores verticais, horizontais e transversais. Em outras palavras, é preciso pensarmos numa atuação, ou melhor, na existência de atores que exercem ao mesmo tempo uma conexão vertical (compondo e participando de esferas da mesma área em diferentes níveis federativos e de atuação) e uma conexão horizontal (participando e representando áreas diferentes daquela que abrange um espaço deliberativo específico). A estes atores, Jardim (2014) chama de atores transversais ou diagonais, por justamente exercerem uma ação que ao mesmo tempo é vertical e horizontal.

Outro indutor de conectividade, colocado por Mendonça, refere-se ao papel que o desenho institucional das instituições deliberativas pode desempenhar neste processo de conexão e estruturação sistêmica das diferentes arenas deliberativas. O desenho dos diferentes espaços é importante porque pode promover um aprimoramento sistêmico e afetar, por exemplo, o comportamento dos atores. (MENDONÇA, 2013, p. 17-18)

Dessa forma, o desenho institucional dos espaços participativos e deliberativos é importante, pois implica na definição de características como “[...] quem participa, como a participação acontece, quanto tempo é planejado para cada momento do fórum ou quais são os objetivos da participação”. (Ibid., p. 17, tradução própria)

Assim sendo, as formas como são desenhadas as estruturas, o funcionamento e as regras de uma arena deliberativa podem atuar como indutores de conectividade, visto que o desenho institucional de uma arena pode estar vinculado ou relacionar-se com o desenho e o funcionamento de outras arenas. Como é o caso dos Conselhos Gestores e as Conferências de Políticas Públicas, muitas vezes estas são realizadas, organizadas e estruturadas por aqueles, que ainda podem ser responsáveis pelas regras e normas que definem os atores que participam.

O quarto elemento que pode exercer a função de conectar e integrar os diferentes espaços que compõem um sistema deliberativo, o mais fundamental e relevante para os fins deste trabalho, é a Mídia, a qual será considerada com mais detalhes na próxima seção. O intuito será não apenas descrever a novidade que Mendonça traz ao pensar a Mídia enquanto conector sistêmico, mas também explorar as grandes potencialidades em torno dela, bem como a reinterpretação da ideia dos indutores de conectividade sistêmica não como fios de conexão isolados, mas que se entrelaçam, reforçam-se, agem por meio de outros conectores e tornam assim o Sistema Deliberativo mais legítimo, amplo e democrático. Aqui se acredita que a Mídia cumpre exatamente esse papel, e que por meio dela é possível visualizarmos não

apenas a conexão sistêmica ocorrendo de fato, mas o próprio reenquadramento dos indutores de conectividade. De forma que, então, eles não sejam interpretados apenas como pontes isoladas dentro do Sistema Deliberativo, mas que se cruzam e se conectam reforçando os fluxos de conectividade sistêmica.

Para isso, será importante definir e recontextualizar a ideia de Mídia, indo além dos meios de comunicação clássicos e tradicionais, e considerando os novos processos e plataformas de comunicação e informação, advindos com os avanços tecnológicos, culturais e sociais dos últimos anos.

2.1.1 – Mídia

Ricardo Mendonça, ao abordar a mídia como potencial indutor de conectividade, aponta a visão de grande parte da literatura que a percebe como prejudicial para o sistema deliberativo por reduzir a política, os atores e processos políticos às trapaças. Entretanto, em sociedades complexas como as contemporâneas, e de grandes proporções populacionais, territoriais e culturais, a mídia assume um papel fundamental na construção democrática.

Para o autor, o papel da mídia não é apenas refletir o mundo como ele é. Ela tem a função de sustentar diferentes tipos de relações sociais, e, dessa forma, impactar na realidade. Além disso, possui ação imprescindível no intercâmbio entre discursos e atores na sociedade como um todo e dentro do sistema deliberativo, podendo afetar as estruturas deliberativas e as performances daqueles que compõem as arenas (MENDONÇA, 2013, p.13). Mendonça afirma ainda que a mídia é um terreno socialmente compartilhado que promove discussões em diversos campos, sendo relevante por colocar diferentes atores e discursos em contato entre si. (Ibid., p. 14)

Mendonça aponta que grande parte dos pensadores da teoria deliberativa sistêmica, todavia, parecem esperar que as deliberações intermediadas pela mídia tenham os mesmos resultados da deliberação face a face, ou apenas que a mídia se restrinja a reproduzi-la (Ibid., p.12).

Porém, reside nesta questão um ponto delicado ao situarmos a Mídia dentro dos sistemas deliberativos, isto porque se parece exigir da Mídia o papel de esfera deliberativa. Em outras palavras, um lócus de deliberação com a presença de construção, apresentação e troca de argumentos racionais, conforme estabelece o cânone deliberativo, com a tomada de

decisões com base nessas razões apresentadas. Enfim, espera-se que se configure ali um espaço próprio de processos deliberativos.

Não significa que a Mídia, em suas diversas manifestações e formatos, sobretudo com o advento da internet, das redes sociais e do mundo virtual (tratarei disso mais adiante), não possa apresentar em seus espaços, canais e plataformas, processos deliberativos atendendo aos requisitos da boa deliberação, e tomada de decisões. Porém, tomar esse fenômeno como um requisito ou exigir da Mídia um enquadramento através de critérios deliberativos configura-se como um grande equívoco teórico e analítico. Pelo menos quando se pretende pensá-la dentro dos Sistemas Deliberativos não como arena deliberativa, mas sim como conector sistêmico e indutor de conectividade. Ou seja, que ela possa promover interações, compartilhamentos de informações, experiências e até mesmo razões e justificativas, capazes de engendrar e integrar as diferentes arenas, instituições participativas e as esferas macro, micro e mistas que compõem o SD.

Considero um erro teórico presente aí, pois há uma diferença em conceber a mídia como espaço de integração e conectividade entre as partes que compõem o sistema deliberativo, e as próprias partes, ou melhor, as arenas nas quais se espera que ali ocorra deliberação de fato.

E como consequência do equívoco teórico, surge o problema empírico ao se buscar analisar um objeto ou fenômeno utilizando determinada lente cujo foco e resultado lhe trará dimensões e expectativas diferentes da esperada. Isto porque, ao analisarmos a Mídia como conector sistêmico e interativo, utiliza-se de um arcabouço teórico e criativo, e ferramentas diferentes, assim como se espera resultados diferentes daqueles quando se analisa a Mídia enquanto espaço de deliberação em si.

Com isso, para fins teóricos e empíricos deste trabalho, a Mídia será encarada e discutida enquanto conector sistêmico, preocupando-se mais com as diversas e múltiplas conexões que ela pode produzir no sistema deliberativo, com os fluxos de interação e comunicação que pode gerar entre atores, instituições e diferentes arenas e com o potencial de inclusão e pluralidade que ela pode desenvolver. Operando, portanto, não apenas como conector, mas podendo assumir uma função de intensificador e amplificador da legitimidade do sistema e da representação dos atores envolvidos, tendo em vista seu potencial de manutenção relacional e exercício da *accountability*. (YOUNG, 2000, ALMEIDA, 2014b).

Nadia Urbinati (2006), ao refletir a respeito da representação política, também aponta o papel que a Mídia pode desempenhar no processo representativo e na essência da representação. Nas palavras de Almeida, “[...] para a autora, as múltiplas fontes de informação, comunicação e influência que cidadãos ativam por meio da mídia, movimentos sociais e partidos políticos, não são acessórios, mas constitutivos da representação política.” (2014a, p.101). Portanto, pode-se enquadrar a Mídia como elemento constitutivo da representação política, enquanto plataforma do julgamento político e como canal para aqueles que criam e recriam a representação.

Retomando a discussão sobre o papel da Mídia na atualidade e em sociedades complexas como a nossa, o espaço público e o mundo político não estão à parte deste fenômeno. Sem dúvida, a Mídia e os meios de comunicação de massa há muito já são objetos de debate e estudos nas Ciências Sociais e na própria Ciência Política. Consequentemente, até mesmo as mídias virtuais e redes sociais já vêm tomando seu espaço nessas áreas, e também especificamente na discussão sobre participação e ativismo virtual. Entretanto, ainda são relativamente escassas as pesquisas, pelo menos no Brasil em relação ao contexto internacional, que utilizam estes elementos para investigar as dinâmicas, as formas de comunicação e os elementos deliberativos e relacionais de instituições e espaços de participação e representação da Sociedade Civil.

Como apresentado e discutido anteriormente, Mendonça (2013) já realiza uma movimentação em direção a inserir a discussão sobre Mídia nesse espectro dos processos de representação e das IP's, a partir da visão sistêmica. Dois estudos recentes, elaborados a partir da proposta teórica de indutores de conectividade apresentada pelo autor, chamam a atenção para o papel da Mídia na relação entre representantes e representados e operando como conector sistêmico.

O primeiro deles, fruto de um Projeto de Iniciação Científica da Universidade de Brasília, de minha autoria sobre orientação de Debora Rezende Almeida, preocupa-se em testar empiricamente dois dos conectores propostos por Ricardo Mendonça, os atores sistêmicos e a Mídia. O estudo (JARDIM, 2014) toma como objeto de análise o Sistema Deliberativo da Assistência Social, que também será o foco deste trabalho, levando em consideração o Conselho Nacional de Assistência Social (e os atores que o constituem) e a IX Conferência Nacional de Assistência Social e os sujeitos que dela participam.

O resultado da pesquisa comprovou a eficácia destes dois elementos, mídia e circulação de atores, como importantes elementos de conexão sistêmica. No caso dos atores sistêmicos, a pesquisa revelou sua ação na articulação sistêmica e legitimidade entre as diferentes esferas do sistema deliberativo da assistência social, tanto verticalmente, como horizontalmente, além da existência de atores diagonais ou transversais, fazendo um link mais amplo com sistemas de outras áreas temáticas. Em relação à questão da Mídia, foco deste trabalho, a novidade que pude aferir a partir da pesquisa é que, além do funcionamento da Mídia enquanto conector sistêmico, é a importância que a internet, considerada enquanto Mídia e enquanto plataforma de comunicação, já tem no processo de representação, informação e comunicação, e principalmente a potencialidade das redes sociais como espaço de construção e fortalecimento das relações de representação na Assistência Social.

Será justamente esse o enfoque escolhido para abordar a questão e o papel da Mídia como conector sistêmico e fonte de interação neste trabalho. Ou seja, ao pensarmos em mídia ou meios de comunicações de massa ou face a face, não podemos deixar de fora o mundo virtual e todos os espaços de comunicação e relacionamento que ele traz consigo. Redes Sociais, e-mail, sites e blogs tudo isso vêm cada vez mais possibilitando novas fontes e formas de comunicação e informação entre as pessoas, tornando-se verdadeiras ferramentas de interação e relacionamento.

A próxima seção deste trabalho vai debruçar-se exatamente sobre este ponto, a internet, considerada em suas diversas plataformas e manifestações, enquanto meio de comunicação e dentro do que chamamos de Mídia. Porém, antes de darmos este passo, dou continuidade a apresentação e discussão dos trabalhos relacionando Mídia, conectividade sistêmica, Instituições Participativas e Representação. Outro trabalho recente, e que traz importantes contribuições para esta discussão e para o esforço que pretendo levar a cabo aqui é o artigo de Debora Almeida (2014b), *Inclusão política nos arranjos participativos: velhos dilemas, novas leituras*, apresentado no 38º Encontro Anual da ANPOCS, no grupo de trabalho “Controles democráticos e participação política”.

Em seu texto, a autora retoma a preocupação com a questão da *inclusão política*, cujo caminho proposto para o problema da inclusão dos sujeitos na esfera política, e em especial nas Instituições Participativas é por meio da representação. Seguindo a linha dos sistemas deliberativos como forma de justificar a legitimidade dos atores que atuam nessas instituições, e das próprias instituições, a autora preocupa-se com a conexão sistêmica entre as diferentes

arenas do sistema. Seu foco também está centrado na figura da Mídia como conector sistêmico, preocupando-se especificamente com as mídias digitais.

As mídias digitais, para a autora, sobretudo a internet e as redes sociais, desempenham um potencial papel de inclusão dos diversos sujeitos políticos no sistema deliberativo e, ao mesmo tempo, podem funcionar como importante instrumento e plataforma de *accountability*. Vale ressaltar o movimento operado pela autora, ao trazer o conceito de *accountability* para o campo da representação da sociedade civil e para pensar a legitimidade das instituições participativas no interior do sistema deliberativo. Mais especificamente, Almeida adota como noção de *accountability*, a chamada *accountability* institucional (LUCHMANN, 2012), que desloca a centralidade da relação entre representados e representantes, enquanto sujeitos personificados, para a relação, interação, prestação de contas e justificação entre instituições. As mídias digitais teriam o papel de ampliar a justificação pública e o relacionamento das instituições participativas com o público.

Sua análise também se concentra no Sistema Deliberativo da Assistência Social, tomando em consideração a Conferência Nacional e o Conselho Nacional. Utilizando de dados da pesquisa de Jardim (2014), Almeida investiga empiricamente dois principais elementos, um deles o perfil do conferencista, levando em consideração suas características socioeconômicas conjuntamente ao seu acesso à internet e às redes sociais. E, então, procura observar o uso que os atores fazem destes espaços de mídia virtual para interagir, acompanhar e informar-se sobre as instituições do sistema da Assistência. A autora observa também, a partir dos dados disponibilizados por relatório do IPEA (2012), como os Conselheiros Nacionais enxergam a qualidade e os meios de comunicação utilizados para se comunicar com seus representados.

O outro ponto sobre o qual a autora se debruça é a análise das mídias virtuais do Conselho Nacional de Assistência Social. A partir de pesquisa exploratória e da observação e análise do Site e do Blog do CNAS e sua página na rede social Facebook, à luz de quatro critérios, publicidade, responsividade, porosidade (SILVA, 2011) e pluralidade. (ALMEIDA, 2014b, p. 11). Além disso, ela procura constatar se há por meio dessas mídias conexões, relações ou menções a outras arenas do Sistema Deliberativo.

A noção de publicidade estaria relacionada com a ideia de esfera pública, ou seja, tornar público aquilo que diz respeito às Instituições, ou melhor, “[...] trata da capacidade de algo se tornar visível e potencialmente alvo de fala pública.” (Idem). Já a responsividade

refere-se ao diálogo presente nestes espaços e na comunicação existente, estando relacionado à *accountability*. Porosidade, por sua vez, “[...] está relacionada à abertura de *inputs* para a decisão política. Implica influência nos representantes e incidência direta na decisão.” (Idem). Além destes critérios, Almeida soma a pluralidade, como elemento para discutir a presença de *accountability* nas Instituições Participativas por meio das mídias virtuais. Este último critério estaria relacionado “[...] [ao] sentido sociodemográfico dos participantes e na presença variada de temas que definem a agenda de discussão (KIES, 2010).” (Idem).

Como resultado, entre outros pontos que aparecerão e serão contrastados ao longo deste trabalho, Almeida, em linhas gerais, chega a algumas conclusões. Em relação ao primeiro ponto, ela traça o perfil das conferencistas como passíveis de ter acesso à internet e às redes sociais, mas que não necessariamente procuram conexão com o CNAS no ambiente virtual. Em segundo lugar, foi possível perceber que a internet já figura como elemento importante na perspectiva dos atores no processo de prestação de contas e informações; “[...] aparece como mecanismo importante para aumentar a transparência e melhorar a relação entre o controle social e a sociedade.” (Ibid., p.29-30). Por último, a autora chega a conclusões em relação ao potencial de conexão sistêmica das mídias virtuais do CNAS. De acordo com ela, de forma crítica, as ferramentas

se pautam especialmente pela publicidade de caráter noticioso e com temas ligados à dimensão institucional e administrativa do Conselho e da área de política, embora haja diferenças em relação ao tipo de material disponibilizado.[...] Os três locais apresentam limites em relação aos critérios de responsividade e porosidade, não priorizando maior interação entre as instituições e o público. (Ibid., p.30)

Em outras palavras, Almeida problematiza questões como a relação existente entre temas mais ou menos pacíficos e noticiosos sobre a dinâmica do CNAS e temas mais polêmicos ou que tratem de alguma questão específica da Assistência Social, como mais propensos a receberem interações. Outro problema para a autora diz respeito ao baixo potencial do sujeito por meio dessas Mídias de influir no processo decisório, como resultado dos baixos *inputs* permitidos pelas diferentes plataformas. A autora, ao partir de uma perspectiva das redes sociais, sobretudo do Facebook, tidos como um fórum *online*, acaba não encontrando correspondência nos resultados de sua pesquisa empírica, conferindo baixa interação entre instituição e público. Ainda assim, ela reconhece o potencial informativo elevado por trás das mídias virtuais analisadas. (ALMEIDA, 2014b).

Por fim, sobre a ótica teórica da *accountability* institucional, Almeida conclui, “não é possível afirmar que a mídia consegue ampliar significativamente a produção das informações e modificar a deliberação das IP’s, uma vez que parece operacionalizar tais tecnologias como extensão da prática *offline*.” (Ibid., p.30-31).

Alonguei-me na discussão sobre a contribuição de Debora Almeida, pois esta aparece como um importante referencial comparativo ao se discutir e analisar o papel da Mídia como conector sistêmico, e as potencialidades e limites da internet e das redes sociais deste processo. Além disso, os dados e os resultados obtidos nessa pesquisa serão relevantes ao se contraporem, colaborando ou contradizendo os dados e resultados frutos deste trabalho e investigação que pretendo realizar.

Inclusive, irei me valer de impressões e lances conceituais de Debora Almeida, como o uso da ideia de *accountability* institucional para a estruturação de meu referencial teórico e analítico. Como explanarei mais adiante, também farei a opção de analisar o Sistema Deliberativo da Assistência Social, com destaque para o Conselho e a Conferência Nacional, e suas mídias sociais. Dessa forma, acredito que surgirão ao longo da análise pontos de diálogo, consenso e conflito entre os trabalhos, que espero que enriqueçam o debate acerca do papel da internet e das redes sociais, funcionando enquanto conector sistêmico.

Algumas considerações precisam, entretanto, ser feitas em relação aos esforços de Almeida. A primeira delas é que a autora, apesar de propor investigar as mídias virtuais do CNAS como espaços de indução de conectividade, parece ainda trazer para a análise resquícios de uma expectativa deliberacionista para o espaço das redes sociais e da internet, por exemplo, ao sugerir que o Facebook poderia vir a funcionar como um fórum *online*. Sem nenhuma dúvida, essa potencialidade é muito rica e interessante, mas não necessariamente para se pensar a ação conectiva sistêmica, a menos que se pense a mídia ao mesmo tempo como esfera deliberativa do sistema e conector do mesmo. Operação arriscada e que, portanto, exige um trabalho analítico diferenciado daquele voltado para a compreensão da Mídia como indutor de conectividade.

Ainda sobre isso, a conclusão que Almeida parece apontar, em congruência com o alerta de Gordon (2013), de que o que acontece no interior desses novos espaços virtuais pode apenas reproduzir a vida *offline*, parece problemática no sentido de que, por si só, esses espaços e as dinâmicas, interações e participações que ocorrem em seu interior já se diferenciam *a priori* daquelas que ocorrem fora deles, ou seja, na vida *offline*.

Outro ponto diz respeito ao caráter das interações que ocorrem nas diferentes plataformas analisadas. Isso mostra um momento importante, que diz respeito à compreensão do quadro, das estruturas, dos objetivos e das possibilidades de cada plataforma ou interface de comunicação e midiática. Devem-se considerar diferentes critérios, ou melhor, diferentes critérios possíveis para cada plataforma respeitadas suas particularidades e perfis. Essa questão aponta dois passos a serem considerados na análise das mídias virtuais.

O primeiro deles diz respeito ao que se esperar das próprias interações realizadas. No caso de Almeida (2014b), parece haver uma preocupação intensa em relação às interações a partir das quais haja contato e diálogo entre representantes e representados, ou seja, onde haja a busca de relação direta. Com certeza essa é uma dimensão importante, porém não a mais relevante quando se pensa esses espaços enquanto conectores. De forma que, outros tipos de interações (falarei sobre os tipos de interações e as plataformas de comunicação virtual na próxima seção sobre internet) podem ser tão importantes quanto esta. Na verdade a própria existência de interação ou acesso já é um indicativo relevante de conectividade. Isto não significa, é claro, que não haja melhores ou piores plataformas, formatos mais ou menos capazes de fortalecer e intensificar a conectividade e interfaces mais ou menos inclusivas e que permitam um maior ou menor fluxo de informação, comunicação e justificação.

Em segundo lugar, assim como nos sistemas deliberativos, nos quais uma esfera pode compensar os déficits da outra, ou uma arena complementar os requisitos da outra, ou seja, de forma que não é necessário que todas as partes preencham os requisitos da boa deliberação (MANSBRIDGE et al, 2012), o mesmo ocorre com as mídias virtuais. Refiro-me não às propriedades ou ao caráter deliberativo, mas sim a completude que as diferentes mídias, tanto as tradicionais quanto as mídias virtuais, podem desempenhar quando consideradas em conjunto. Ou seja, há um conjunto de mídias que perpassam, cruzam e agem por dentro dos Sistemas Deliberativos e até mesmo entre eles, assim como há diferentes meios de comunicação e plataformas dentro de uma mesma arena. Por exemplo, só no caso do Conselho Nacional de Assistência Social, Almeida (2014b) e Jardim (2014) identificaram o Site, o Blog, o Facebook e o Twitter atuando como plataformas e interfaces de comunicação e interação do Conselho Nacional de Assistência Social. Além desses, ainda é possível ver que os meios de comunicação tradicionais e o e-mail desempenham papel importante na comunicação sistêmica.

O que sugiro é que diferentes mídias podem ter diferentes funções informacionais, comunicacionais ou interativas dentro de um sistema de conectores. Enquanto, no caso do CNAS, de acordo com o trabalho de Almeida (2014b), o Blog e o Site desempenham um carácter de publicidade informativa e noticiosa, o Facebook desempenha um papel de possibilitar a interação, o julgamento e a avaliação por parte dos representados daquilo que a instituição está publicando ou divulgando.

Enfim, o que isso quer dizer é que não é necessário analisarmos separadamente cada meio midiático que uma instituição possui e compará-los. Na realidade, tal exercício acaba por exigir uma perfeita interação, comunicação e conexão de cada uma das plataformas e interfaces oferecidas que podem deixar a desejar em certos pontos, enquanto que se olharmos elas de maneira mais ampla – e panorâmica - poderemos constatar que no conjunto da obra há mais fatores positivos, que atendem as necessidades de indução de conexão, do que negativos.

Isto não impede que os estudos acerca do papel da Mídia nos sistemas sociais não possam enfatizar e centrar-se sobre uma ou outra plataforma ou meio de comunicação, desde que considerada a dimensão sistêmica que pode haver dentro da própria Mídia. Assim como é uma tarefa hercúlea e complexa analisar um Sistema Deliberativo de determinada área como um todo, o mesmo também vale para os conectores sistêmicos de determinado SD. Por isso, assim como se seleciona arenas ou esferas específicas de um SD para análise e teorização, desde que considerada a dimensão e inserção sistêmica, o mesmo pode valer para as Mídias que integram determinado sistema.

O problema não está na análise de cada meio ou plataforma de comunicação, mas sim na desconsideração sistêmica destes em complementação e em conjunto com outros meios e plataformas, de maneira que se apliquem os critérios de integração, conexão e até mesmo *accountability* apenas individualmente e não também no sistema de comunicação e Mídia como um todo.

Tendo em vista todo o exposto desta seção, que se iniciou com a discussão da Mídia, enquanto conector sistêmico ou indutor de conectividade no sistema deliberativo (MENDONÇA, 2013), e enveredou-se pela configuração das novas plataformas midiáticas surgidas nos últimos anos e cada vez mais utilizadas, inclusive por Instituições Participativas, a próxima seção se ocupará da discussão sobre internet e participação.

Nesse sentido Almeida aponta:

As IP's possuem um elo mais distante com a população, haja vista as características do processo de formulação de políticas públicas e o atrelamento da participação à representação de atores coletivos. Assim como discutido para as experiências informais, é preciso que tais espaços invistam no desenvolvimento de canais permanentes de interação, como meios de divulgação mais amplos de suas ações (internet, jornal, rádio e televisão). (ALMEIDA, 2014a, 113).

Portanto, pode-se esperar um uso cada vez maior dessas novas plataformas midiáticas, sobretudo virtuais, apresentando inúmeros formatos, interfaces, plataformas e manifestações, mas que têm como suporte e base comum entre elas a internet, forjadas sobre rede de dados, computadores e informações capazes de ligar inúmeras pessoas em infinitos lugares diferentes.

Assim sendo, é importante conhecermos, compreendermos e sabermos onde estamos pisando quando falamos de mídias virtuais, redes sociais, sites e etc. É fundamental sabermos pelo menos o básico do alicerce que dá sustentação a estas plataformas, a Internet. De maneira que sua configuração influi diretamente no formato das plataformas e interfaces que se desenvolvem nela, tendo efeito direto nas potencialidades e limites da conexão sistêmica, e nos modos possíveis que as Mídias virtuais podem vir a desempenhar nos SD's e na própria construção e redefinição do conceito de Representação.

Para isso, a próxima seção dedica-se à análise e estudo mais detalhado da internet, das redes sociais e de alguns pontos que já foram mencionados nesta seção que se encerra. Além disso, busca contextualizar em alguma medida o papel que a internet e as redes desempenham social, cultural e economicamente nas sociedades contemporâneas.

Capítulo 3 – Internet, Redes Sociais e Sistemas Deliberativos

Apesar de seu surgimento estar atrelado a fins militares e a partir de tecnologias desta natureza, desenvolvidas principalmente a partir do meio universitário e acadêmico, a internet desde seu início foi marcada por seu caráter compartilhado, comunicativo, criativo, livre e flexível (CASTELLS, 2003; ANTOUN; MALINI, 2013), sendo os seus próprios usuários, criadores e adaptadores contínuos de sua própria tecnologia, alcance e abertura. Daí que a internet passa por um estado constante de reformulação, recriação e avanço.

Com isso, a Internet passa a ter duas de suas características mais marcantes, que irão definir sua potencialidade de capilarizar-se pelas diferentes esferas da vida do ser humano e pelas mais diversas necessidades e usos da sociedade contemporânea. São elas a flexibilidade e a adaptabilidade. (CASTELLS, 2003)

Outra característica fundamental que a Internet traz desde seus primórdios é seu uso como meio e forma de comunicação. A Internet de seu surgimento até hoje já estruturou-se sobre diversas formas de comunicação. Ao falar de uma destas plataformas, Malini e Antoun mostram esse caráter histórico da ligação entre Internet e comunicação, ao explanarem sobre a Usenet, umas das plataformas da rede de destaque nos anos 80.

A Usenet era um sistema nômade que entregava notícias (na forma de texto) de máquina em máquina. E o mais importante: permitia conversação dentro de seu sistema, de modo que cada mensagem poderia ser respondida a qualquer um de seus usuários, radicalizando princípio que todos tinham o poder de comunicação. A comunicação distribuída era radical: distribuía-se o poder de produção, os recursos, o poder de difusão, o poder de processamento, o poder de retorno. Tudo era distribuído e nada irradiado. (ANTOUN e MALLINI, 2013).

De lá pra cá muita coisa mudou, nas sociedades e na própria Internet, que apesar de ter desenvolvido novas plataformas e interfaces de comunicação e navegação, também acabou sendo apropriada por interesses econômicos e muitas vezes tendo parâmetros legais conferidos ao seu uso. Porém, as características que desde seu início foram marcantes em definir seus padrões e estruturas, até hoje ainda prevalecem, de forma que “[...] a fonte comunitária da Internet a caracteriza de fato como um meio tecnológico para a comunicação horizontal e uma nova forma de livre expressão.” (CASTELLS, 2003, p.49).

O sociólogo Manuel Castells concebe, portanto, a Internet como forma de organização e sistema de comunicação, tendo assumido esse caráter primordial principalmente nos últimos anos (Ibid., p.8). E, conseqüentemente, isso implica na transformação da vida do ser humano

e das sociedades. Nas palavras de Castells, “[...] como nossa prática é baseada na comunicação, e a Internet transforma o modo como nos comunicamos, nossas vidas são profundamente afetadas por essa nova tecnologia da comunicação.” (Ibid., p.10).

E quando se fala em vida, isso não se limita apenas às formas de comunicação e interação entre as pessoas. A Internet caminha junto com a globalização dos processos econômicos e culturais que as sociedades contemporâneas vêm enfrentado. A Internet transformou a própria economia, desenvolvendo a chamada economia eletrônica, que implica em transformações nas formas de operar o capital e na sua própria agregação, consequentemente promovendo mudanças na dimensão do trabalho, como a “[...] flexibilidade no trabalho, padrões variáveis de emprego, diversidade das condições de trabalho e individualização das relações de trabalho [...]” (Ibid., p. 82).

A Internet releva-se, com isso, como uma grande operadora de transformações na forma como o próprio ser humano interage consigo mesmo, com o outro e com o mundo. Há uma expansão da própria vida real com o surgimento de novos padrões de interação social. A Internet para Castells é, portanto, muito diferente de um espaço deslocado da vida e das interações reais do homem, encarado não como uma fantasia, mas como “[...] uma extensão da vida como ela é, em todas as suas dimensões e sob todas as suas modalidades” (Ibid., p.100).

Consequentemente, perpassando por tantas esferas da vida humana, a Internet não poderia deixar de afetar e transformar uma das manifestações e relações mais elementares dos seres humanos, a política. A política e suas relações manifestadas nas mais diferentes esferas, pelos mais variados atores e instituições, vêm se transformando e incorporando esse elemento básico da contemporaneidade em suas práticas, ações e estratégias.

Nas palavras de Castells,

uma vez que a Internet está se tornando um meio essencial de comunicação e organização em todas as esferas de atividade, é obvio que também os movimentos sociais e o processo político a usam, e o farão cada vez mais, como um instrumento privilegiado para atuar, informar, recrutar, organizar, dominar e contradominar. (Ibid. p.114).

Dessa forma, a rede torna-se instrumento e plataforma de luta, disputa e de manifestação e expressão de discursos, militância e experiências. A potencialidade comunicativa da Internet possibilita novas formas de organizar e estruturar organizações, instituições, partidos e movimentos políticos. Os fluxos informacionais, emotivos, militantes e

argumentativos tornam-se mais intensos e desfrutam de um vasto campo para permear-se, difundir-se e dialogar.

O espaço virtual permite (ou tem a potencialidade de permitir) que sujeitos diversos, afastados ou desinformados dos espaços e das práticas políticas (encaradas aqui de maneira diversa e não específica) possam aproximar-se mais da esfera política e de discussões sociais e políticas. Inclusive, Castells (2003) aponta estudo (KATZ; RICE; ASPDEN, 2001), que mostra haver um nível mais elevado ou igual de envolvimento comunitário e político entre os usuários da Internet comparado aos não usuários. (CASTELLS, 2003, p. 101)

O autor mostra ainda que o uso dessas novas tecnologias não está restrito aos movimentos sociais, aos partidos e aos cidadãos e cidadãs comuns, mas também que “[...] governos em todos os níveis usam a Internet, sobretudo como um quadro de avisos eletrônico para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real” (Ibid., p.128). Nessa colocação, podemos perceber duas tendências, a primeira do amplo uso, no sentido quantitativo, que os governos e as instituições públicas e governamentais vêm fazendo da Internet e das diferentes tecnologias. No Brasil, pode-se verificar uma grande quantidade de portais e páginas governamentais na Internet, das diferentes esferas de poder e dos diferentes níveis. Muitas vezes, alguns processos envolvendo cidadãos passam a ser incorporados por essas plataformas, como a realização de denúncias a diferentes órgãos, declaração de imposto de renda, consulta de informações e alguns colocando até novas formas de interação e participação do cidadão.

Entretanto, essa última característica não é elemento comum, como colocou o próprio autor. Revelando um uso por vezes limitado em relação às potencialidades disponíveis dessas tecnologias e plataformas pelas instituições e pelos governos. Todavia, experiências interessantes deram certo, pelo menos por certo tempo, como a Cidade Digital de Amsterdã. (CASTELLS, 2003)

A Internet não será uma pílula tecnológica para resolver os problemas da crise da democracia, como aponta Castells (Ibid., p.129), entretanto, ela oferece um campo fértil marcado por canais de comunicação e interação de múltiplos fluxos podendo servir como instrumento para a inserção de novas práticas de Representação, fortalecendo a dimensão relacional da representação. Ao mesmo tempo, pode servir como um infinito cardápio de informação, conhecimento, argumentos, possibilidades e visões disponíveis ao cidadão na formulação de seus julgamentos políticos, ideologias e preferências. Além disso, “[...] a

internet fornece, em princípio, um canal de comunicação horizontal, não controlado e relativamente barato, tanto de um-para-um quanto de um-para-muitos” (Idem).

Vale pontuar que Castells escreveu o que foi apresentado até agora em 2003. Passados mais de 10 anos, muita coisa se transformou nesse período, tanto tecnológica, quanto social e politicamente. Nesse sentido, o autor em uma de suas obras mais recentes, *Redes de Indignação e Esperança* (2013), vem trazer reflexões, narrações, interpretações e perspectivas de uma nova fase do uso das mídias virtuais, da Internet e das Redes Sociais. Nela, o autor procura não apenas centrar na novidade dos usos tecnológicos, mas também preocupando-se e mostrando *quem* usa, *como* usa e *para que* usa.

Nesta obra mais recente de Castells, o sociólogo observa a atuação dos movimentos sociais na atualidade e a importância e o uso que fazem da Internet, assumindo um papel necessário para suas novas formas de atuação e ação política. Além disso, o autor apresenta e analisa as manifestações de massa ocorridas recentemente e que teve como locus de informação, articulação e coordenação a Internet e as redes sociais. Castells cita, por exemplo, os movimentos ocorridos na Tunísia, no Egito, as insurreições árabes e o *Occupy Wall Street* como fenômenos intrinsecamente ligados à articulação e comunicação em rede (CASTELLS, 2013).

No posfácio dessa obra da edição brasileira, Castells traz sua contribuição e análise dos acontecimentos que marcaram o país em Junho de 2013. Milhares de pessoas foram às ruas, num movimento que teve seu início relacionado à luta por transporte público gratuito e de qualidade e contrário aos aumentos tarifários. O movimento se espalhou por todo o país, principalmente pelas capitais, mobilizando um número muito grande de pessoas, que posteriormente começaram a demandar outras pautas e levantar outras bandeiras. Porém, o que chama atenção no conjunto dessas manifestações é a maneira como foram organizadas e articuladas, pela Internet, através das redes sociais, num elo de autocomunicação de massa e autonomia comunicativa (Ibid., p.178-182).

Apesar do foco deste trabalho não estar centrado nos movimentos sociais e em manifestações populares, é importante termos contato com essa valiosa contribuição e análise para sentirmos a importância, potencialidade e papel que a Internet vêm assumindo e desempenhando nos dias de hoje na política e nas relações políticas. Sejam os movimentos, as instituições, os partidos ou o cidadão comum, todos esses atores já vêm operando a Internet enquanto instrumento de ação, discurso e militância.

Como os estudos de Jardim (2014) e Almeida (2014b) já apontam, as instituições participativas não estão fora dessa onda tecnológica e virtual. O Conselho Nacional de Assistência Social dispõe de pelo menos quatro espaços de mídia virtual, o Twitter, o Blog, o Site e o Facebook. Além disso, a partir do perfil do conferencista presente na IX Conferência Nacional de Assistência Social foi possível perceber que quase a totalidade dos participantes tinha acesso à internet e que parte deles utilizava a rede, seja via sites, seja via redes sociais, como fonte de informação e acompanhamento do CNAS e da Conferência.

Vale recapitular o que já foi dito: os autores encaram e defendem, em maior ou menor grau, a potencialidade das redes sociais e da Internet, celebradas enquanto plataformas midiáticas, de agirem e funcionarem como conector sistêmico no interior dos Sistemas Deliberativos. Neste trabalho, iremos levantar essa mesma bandeira, e procuraremos investigar como a Internet e as redes sociais podem conectar as diferentes esferas e arenas dos sistemas deliberativos, por meio de seu caráter comunicativo, aberto, horizontal e que confere relativa autonomia aos seus participantes.

Nesse sentido, a preocupação maior aqui será mais com as redes sociais do que com outras plataformas de mídia virtual. Isso não significa que elas não importem, muito pelo contrário, como dito anteriormente, acredito que é necessário pensarmos o indutor de conectividade Mídia, considerado enquanto sistema de comunicação que envolve o SD e a diversidade de plataformas que abrange. Porém, como já justificado, é possível e até enriquecedor focarmos em determinados elementos, desde que observados seu caráter e dimensão sistêmica.

Esta escolha deve-se ao fato das redes sociais possuírem um elevado potencial de comunicação, como apontado por Castells (2013), possibilitando a autocomunicação de massa e autonomia comunicativa entre os sujeitos. Como coloca o autor, “[...] em nossa sociedade, a forma fundamental de comunicação horizontal em grande escala baseia-se na internet e nas redes sem fio” (CASTELLS, 2013, p.166). Estes dois elementos, a horizontalidade e a questão da escala são dois fatores fundamentais ao pensarmos o uso da Mídia no interior dos sistemas deliberativos.

A horizontalidade permite criar um ambiente no qual, *a priori*, todos podem manifestar-se, expressar-se, colocar seus julgamentos e até mesmo deliberar. Esse elemento permite uma maior participação e inclusão dos sujeitos, desde que dominem as habilidades para fazê-lo e possuam as condições materiais e culturais de acesso. A horizontalidade

presente nas redes pode apontar um sentido de maior pluralidade, desconsiderado o limite das barreiras de acesso.

A questão da grande escala é algo que está estreitamente relacionado à própria concepção de Sistema Deliberativo, em sua preocupação de permitir a deliberação e participação em grande escala e superando o problema da territorialidade (ALMEIDA, 2014b; MENDONÇA, 2011). Dessa forma, o caráter desterritorializado e imaterial da comunicação e da interação pela Internet e pelas redes sociais, pode contribuir em integrar um sistema deliberativo composto por instituições, associações, órgãos e sujeitos espalhados situados por milhares de quilômetros. Além disso, por meio dessas plataformas, a difusão, o fluxo e qualidade das informações produzidas e compartilhadas podem ser muito maiores e intensos.

O papel e a ampla função social que a Internet vêm assumindo, confere a ela ao mesmo tempo um papel transformador, amplificador e até mesmo inclusivo, porém isso torna ainda maior o perigo da exclusão gerada por ela, de forma que, como coloca Castells (2003), estar excluído dessas redes é uma das formas de exclusão mais danosas da atualidade. Ou seja, mesmo a Internet sendo um mar de possibilidades e uma terra fértil para a criatividade, ela possui limites que podem ser reveladores e acentuadores de desigualdades já existentes que implicam em seu acesso (RIBEIRO et al, 2013). Um deles, talvez o mais grave, e já mencionado anteriormente, refere-se às barreiras de acesso à Internet, seja pela ausência de estruturas de acesso (computador, tablet, notebook), seja pela ausência de conectividade, ou seja, pelo próprio acesso à Internet.

Dessa forma, desigualdades materiais e econômicas parecem influir e limitar uma maior inclusão dos cidadãos à Internet e consequentemente aos serviços e possibilidades que ela oferece. Outro desses limites pode ser o domínio, ou melhor, a ausência das habilidades técnicas e tecnológicas, bem como das linguagens e signos necessários para poder operar e navegar pela rede. Isso implica que desigualdades culturais também podem vir a influenciar na dimensão do acesso, do uso e da inclusão das pessoas no mundo virtual. Enfim, essas considerações devem ser levadas em conta nas análises, investigações e reflexões sobre Internet e Redes Sociais.

3.1 – As redes sociais

As redes sociais virtuais são plataformas virtuais nas quais os sujeitos podem criar seus perfis, seu “corpo ou identidade virtual” (sem entrar aqui nas discussões mais profundas envolvendo identidade e internet), expressando suas preferências, mencionando e determinando suas características, e a partir das quais podem interagir com outros sujeitos e instituições de diversas formas, de acordo com a interface da rede.

Aqui focaremos em duas principais redes sociais da atualidade, consideradas as particularidades de cada país, a primeira já trabalhada por Jardim (2014), o Twitter, e a outra também trabalhada por Almeida (2014b), o Facebook. Farei nos próximos parágrafos uma pequena descrição dessas duas diferentes plataformas midiáticas e comunicacionais para que possamos compreender, de maneira clara, posteriores análises e suas implicações.

O Twitter possui uma interface na qual o usuário pode postar mensagens de até 140 caracteres, fotos, vídeos ou compartilhar links que levam a outros sites, redes ou plataformas. Os usuários têm a opção de seguir outros usuários e dessa forma receber em sua página as atualizações, mensagens e postagens realizadas por aqueles que eles estão seguindo. Da mesma forma, o usuário pode ser seguido por outros usuários.

É interessante notar que o Twitter caracteriza-se por maior dinamismo e simplicidade de operação, assim como das mensagens e dos discursos postados. Por outro lado, isto aponta um limite de sua interface, de maneira que os usuários possuem um limite discursivo, afinal o limite de 140 caracteres cerceia maiores empreendimentos discursivos, argumentativos e reflexivos.

Ainda sobre o Twitter, os usuários possuem três modalidades de interação, além da sua própria autoexpressão e autocomunicação. Eles podem interagir publicamente com os demais usuários, por meio de três mecanismos. Um deles é “curtindo” a mensagem ou postagem feita pelo outro, demonstrando aprovação, concordância ou aceitação daquilo que foi postado. Outra forma de interagir e ao mesmo tempo compartilhar a informação apresentada e postada por outros usuários, de forma a possibilitar a continuidade da comunicação e do fluxo interativo, é por meio do “retweet”, quando um usuário compartilha por meio de seu perfil aquilo que outro havia postado antes. Por fim, ao usuário é permitido responder as postagens ou tweets de outros usuários.

Já o Facebook apresenta-se como uma plataforma provida de mais recursos interativos e interface mais dinâmica e ampla. Nele o sujeito pode postar fotos, vídeos, links, mensagens, textos (de qualquer tamanho), podem participar de grupos específicos com outros usuários, nos quais podem fazer postagens, criar enquetes e compartilhar conteúdo. Além disso, os sujeitos podem criar “eventos”, como forma de marcar e organizar atividades, compromissos, realizações, enfim, como o próprio nome sugere eventos na vida real; podendo aí convidar outros usuários, compartilhar informações a respeito da realização do mesmo, e até organizar o que é proposto por meio daquele espaço virtual.

Nesta plataforma, os usuários podem fazer parte dela por meio de duas modalidades ou estruturas, via perfil ou via página. O perfil diz respeito a uma interface que o sujeito assume, na qual é possível especificar e descrever seus dados pessoais, adicionar outros usuários como “amigos”, de forma a acompanhar suas atividades na rede, como suas postagens, seus comentários, curtidas, mudança em sua vida que eles mencionem ou marquem em seu perfil. Enfim, o perfil é como se fosse a própria materialização virtual do indivíduo na rede social, permitindo expressar suas peculiaridades, preferências e acontecimentos em sua vida. A modalidade de perfil possibilita ao usuário restringir quem pode ver suas informações, quem pode ver o conteúdo postado por ele, suas amizades, suas preferências e até mesmo quem pode solicitar um pedido de amizade a ele. Dessa forma, o perfil pode ser encarado como uma interface que confere ao indivíduo a opção de maior ou menor grau de privacidade na rede social. *Quem vê, o que vê e como vê* são opções possíveis ao utilizar um perfil.

A outra interface ou modalidade refere-se à “página”. Antes de tudo, vale deixar claro que a página, para ser criada, necessita de um perfil pessoal já existente. Por meio da página, pode-se também postar fotos, textos, vídeos, compartilhar links e conteúdos diversos. A página, assim como o perfil, pode compartilhar conteúdo e postagens de outros usuários ou páginas, como também curtir publicações, comentários e postagens diversas. Porém, há diferenças entre um e outro: uma delas é que o perfil assemelha-se a uma pessoa, à qual, para você incluí-la em sua rede ou ter acesso a suas informações e atividades, é preciso “solicitar a amizade” desta e ela por sua vez aceitar ou não esse pedido. Já a página possibilita que qualquer usuário possa “curti-la”, e a partir daí passar a acompanhar em sua linha do tempo (espaço onde aparece para os usuários as informações, atualizações e postagens de seus amigos ou das páginas que curtiu) todo o conteúdo, atividade e postagens produzidos e compartilhados por ela. Diferentemente do perfil, apesar de também possuir descrições a seu

respeito e a que ou quem aquela página se refere, ela não dispõe de informações de conteúdo pessoal, no sentido de características que marcam uma pessoa em seu sentido material e de suas vivências reais, como é o caso do perfil.

Dessa forma, há um nível de publicidade maior na página em relação ao perfil. Nela, as informações, as postagens, os conteúdos e os discursos são abertos a todos que queiram visualizar, possibilitando assim que o usuário possa conhecer, compartilhar, interagir e comunicar-se sem necessitar de autorização ou aceite como é passível de acontecer no caso do perfil. Esse caráter de publicidade será importante ao olharmos qual a opção de traje virtual feita pelas Instituições Participativas ao entrar e construir-se nas redes sociais.

A partir do momento que uma instituição, órgão ou sujeito opta por expressar-se ou manifestar-se virtualmente por meio de uma página, ele está colocando seu conteúdo de maneira aberta e livre para o conhecimento de todos. Além disso, ela fica sujeita a todos os tipos de interação, de quaisquer usuários, sem necessitar de um momento autorizativo, que julgue quem terá ou não acesso aquele conteúdo ou que terá a prerrogativa de interagir.

Portanto, a página, além de uma potencialidade maior de publicização, possui também uma potencialidade maior de inclusão e pluralidade, a partir do momento em que qualquer um pode visualizar seus conteúdos, interagir, comunicar-se e informar-se autonomamente, sem necessitar do julgamento ou aceitação de outrem; isso permite com que qualquer sujeito, que tenha ultrapassado os limites de acesso, possa inserir-se na rede de comunicação formada por aquela página. Podendo qualquer usuário ainda curtir e acompanhar constantemente as atividades daquela página.

Nesse sentido, a opção pela página por parte das instituições governamentais e do Estado, assim como as Instituições Participativas, possibilita de antemão uma interface que permite um exercício de *accountability*, responsividade e justificação pública (ALMEIDA, 2014b; ALMEIDA e CUNHA, 2013, LUCHMANN, 2012, FILGUEIRAS, 2011, URBINATTI, 2006), permitindo também um potencial uso daquela plataforma como meio de mão dupla na manutenção e recriação das relações de representação (YOUNG, 2000; ALMEIDA, 2014a).

Porém, isso não significa garantir *a priori* que ocorrerão ali processos que legitimem a representação das instituições ou que estas se engajarão e realizarão automaticamente um processo de prestação de contas, justificação pública, exposição de razões e atuação representativa. O que a página oferece é um mecanismo que permite a ocorrência desses

processos, criando uma dimensão *accountable* de sua representação na rede social, uma janela pública, constantemente exposta e permanentemente aberta, a qual permite interações entre quem está dentro (a instituição) e quem está fora (outras instituições e indivíduos). Entretanto, a ocorrência dessa interação dependerá do uso e do caráter que a instituição confere a esta janela, da mesma forma que o que se pode enxergar daquilo que está dentro da janela por quem está fora, fica a critério da instituição.

Farei uma discussão mais aprofundada da ideia de *accountability*, centrando na noção de *accountability institucional*, no próximo capítulo ao discutir os objetivos e instrumentos dessa pesquisa, e sua operacionalização, ou possível operacionalização, por meio das redes sociais e da Internet, tornando mais intensa e mais fluida as relações de representação.

Retomando a discussão sobre as estruturas do Facebook, há um último elemento que vale a pena mencionarmos e que enriquece ainda mais essa plataforma enquanto meio de comunicação direta e autônoma. Os usuários, tanto através de perfil, quanto por meio de página, podem enviar mensagens privadas para qualquer outro usuário, seja ele também perfil ou página. Este elemento traz uma contribuição importante para o processo de comunicação direta entre os usuários, de forma que funcione como um canal privado, cujos conteúdos trocados não são publicizados. Isso garante uma autonomia do ponto de vista da possibilidade de acesso e iniciativa de comunicação, o que não significa necessariamente que haverá um *feedback* ou resposta, mas que, de toda forma, o canal está dado.

Por fim, para terminar de descrever a rede social Facebook, vamos entrar nas possibilidades de interação disponíveis nesta plataforma, que serão importantes elementos para posteriormente entendermos e analisarmos a pesquisa aqui proposta. Basicamente, além das postagens que um sujeito pode fazer em sua linha do tempo e na de outros usuários, as interações se resumem em três. São elas, pelo menos as que nos interessam neste trabalho: curtir, compartilhar e comentar.

O curtir assemelha-se muito à interação de mesmo nome possível no Twitter. No Facebook, o usuário pode “curtir” as diferentes postagens, sejam textos, fotos, links, vídeos e etc. Também possui um sentido de concordância e de aprovação em relação àquilo que está sendo postado, por aqueles que estão interagindo “curtindo”. Neste tipo de interação, o sujeito nada mais faz do que mostrar seu consentimento ou que achou legal aquilo que foi colocado.

O compartilhar é quando um usuário compartilha algo postado por outros usuários, sejam eles perfil ou página, na sua linha do tempo, na de outra pessoa ou em algum grupo do

qual faça parte. O compartilhamento é uma interação importante, pois traz a dimensão de fluidez e dinamicidade aos conteúdos, mensagens e postagens que estão circulando na rede, de forma que quanto mais compartilhada for uma postagem maior será o número de pessoas tendo contato com seu conteúdo, mais dissipada será a mensagem e a informação e, conseqüentemente, serão maiores as possibilidades de comunicação. Possibilitando-se, assim, o caráter massificador que a comunicação via redes sociais pode assumir, conforme colocou Castells (2003; 2013).

Por fim, o comentar tem uma implicação discursiva e interativa maior. Ele diz respeito à ação de um usuário comentar, responder ou interagir de forma escrita ou por meio de outra postagem a uma postagem já existente feita por outro usuário, seja ele página ou perfil. Diferentemente do responder e das postagens no Twitter, o comentar no Facebook não impõem limites de caracteres.

A existência dessa interação específica traz uma riqueza potencial para este tipo de comunicação, no sentido de possibilitar diálogos, comunicações e interações plurais, permitindo que inúmeros usuários possam se envolver na discussão acerca de determinada postagem, ou simplesmente usando a estrutura de uma já existente (visto que, como há liberdade discursiva, os comentários de uma postagem podem acabar nada tendo a ver com seu conteúdo inicial ou afastar-se dele). Isto traz uma dimensão potencialmente deliberativa à estrutura que a interface do Facebook proporciona por meio de postagens que podem ser comentadas ou discutidas, e aí entra o argumento de Almeida (2014b), que vê nessa rede social possibilidades de funcionar como um fórum *online*.

Mais uma vez, existir estrutura e plataforma apta para tal, não necessariamente significa que isto aconteça. Tal afirmação requer um trabalho de análise de deliberação *online* muito amplo e complexo, tal como alguns autores já vêm realizando em espaços virtuais de interação e comunicação, inclusive estabelecendo critérios para tal (SAMPAIO, BARROS e MORAIS, 2012; JANSSEN, KIES, 2004; TRÉNEL, 2004). Por exemplo, Sampaio, Barros e Morais (2012), ao fazerem um balanço dos critérios utilizados por diversos autores que se empenham em análise deliberativa, elencam oito grandes critérios frequentemente mais presentes nas análises, sendo eles Justificação, Reciprocidade, Pluralidade, Reflexividade, Respeito, Igualdade, Informação e Tópico.

Como nossa preocupação neste trabalho, como já mencionado, não está centrada no papel deliberativo da Mídia, inclusive da Internet e das Redes Sociais, e de forma alguma

negando tal potencialidade, não irei me ater em descrever cada um destes critérios, entretanto, os que parecerem úteis para uma análise das Redes Sociais enquanto conectores sistêmicos, serão retomados e discutidos mais adiante.

Capítulo 4 – Desenho de Pesquisa

Durante todos os capítulos anteriores, a preocupação deste trabalho foi teorizar e lançar as bases conceituais necessárias à elaboração da pesquisa aqui proposta. Além disso, durante o texto já foram dados alguns lances e preferências do que viria ser o objeto de estudo e análise deste trabalho. Este capítulo que se inicia tem justamente como finalidade definir a pesquisa proposta, através da definição empírica e metodológica do que se pretende, bem como a definição do objeto e recorte a ser estudado, e também através das perguntas e hipóteses a serem respondidas.

4.1 – A proposta

O trabalho tem como foco o estudo e a compreensão das Instituições Participativas, como espaços de participação, deliberação e representação da Sociedade Civil, em comunhão com atores governamentais, enquanto partes de um sistema deliberativo mais amplo que se forma em torno de determinada área ou política pública. Estes sistemas seriam capazes de prover a inclusão e a legitimidade dessas instituições.

A Mídia será explorada, sobretudo em relação às mídias virtuais, em outras palavras a Internet e as redes sociais, como exercendo papel de conector sistêmico. Vale frisar mais uma vez que entendo esse processo de análise das Redes Sociais como um dos elementos midiáticos que compõem o sistema comunicativo e interativo que dá liga e sustentação ao Sistema Deliberativo. Isso significa não necessariamente jogar responsabilidades integrais ou julgar o elemento de análise selecionado como o responsável ou não pelo sucesso e pela perfeita conexão entre as diferentes arenas. Muito pelo contrário, busco aqui compreender as contribuições e os limites específicos das Redes Sociais, a partir da estrutura que ela oferece, relacionando-se, inclusive, com outras plataformas comunicacionais, num movimento que acredito vir a ser de soma e complementação.

O objeto de estudo selecionado, ou seja, a escolha empírica feita, foi o Sistema Deliberativo da Assistência Social, o qual será melhor explicado e detalhado na próxima seção. Portanto, a investigação será como as arenas do SD da Assistência Social mobilizam suas plataformas de comunicação em favor da conexão entre os sujeitos, as organizações, as associações, os diferentes espaços de deliberação e as instituições participativas. Na verdade,

o que estará no centro da investigação é como as diferentes instituições se relacionam, interagem e conectam-se, transferindo o foco de possíveis relações personificadas e isoladas para as relações institucionais desenvolvidas. Obviamente, não se descartará, muito pelo contrário, serão somados informações, dados e resultados que demonstrem interações e conectividade a partir dos diferentes sujeitos inseridos no SD da Assistência Social.

Consequentemente, para alcançarmos esse objetivo de entendermos as relações e o exercício da representação e construção da representatividade por meio das Instituições envolvidas nos processos deliberativos, contarei com a noção de *accountability institucional* proposta por Luchmann (2012) e também operada por Almeida (2014b) em sua pesquisa.

A ideia de *accountability* institucional emerge, portanto, de forma cara a esta proposta de pesquisa, porque é um conceito operacionalizado de forma sistêmica e relacional, adequando-se assim tanto a necessidade de compreensão dos Sistemas Deliberativos, quanto à ideia de relações por trás da noção de conectividade e interação entre as diferentes esferas e arenas do SD.

A partir disto, procura-se responder, então, como as Redes Sociais conectam de forma sistêmica e institucionalmente as esferas e as arenas da Assistência Social. Como as diferentes instituições interagem, se há interação, nas e por meio das redes sociais com outras instituições também pertencentes aquele Sistema Deliberativo específico, configura-se como outra questão chave a ser respondida. Além disso, pergunta-se também se há conexão e interação via mídias virtuais entre Instituições governamentais (de um mesmo sistema ou não) e as instituições participativas sistêmicas.

Busca-se compreender os elementos, mecanismos, linguagens ou interfaces que são capazes de gerar mais inclusão de sujeitos por meio das mídias virtuais e uma maior interação (de menor ou maior intensidade) e conectividade entre as arenas do sistema.

Uma última hipótese a ser verificada refere-se ao que mencionei anteriormente como um reenquadramento ou recolocação dos conectores sistêmicos, agindo não de forma isolada em seu trabalho de conectividade, mas perpendicularmente a outros conectores, podendo estimulá-los e intensificá-los ou não. No caso, espero verificar se a Mídia, por meio das Redes Sociais, a partir das redes de comunicação, contatos, informações e interações geradas e desenvolvidas por meio e no interior delas, pode relacionar-se com outros fatores de conexão sistêmica e até mesmo intensificar o fluxo conectivo entre eles.

Como dito, o pano de fundo e objeto que servirá de base empírica para a análise e investigação proposta será o Sistema Deliberativo da Assistência Social, que será mais bem elucidado nesta próxima seção.

4.2 – O Sistema Deliberativo da Assistência Social

Para entender e discutir as relações, interações e conexões que ocorrem dentro de um sistema deliberativo, é preciso conhecer minimamente as instituições e os espaços que o compõem e o engendramento das diversas partes entre si e com o todo. Por isso, essa seção se dedica a detalhar os diferentes espaços e os diferentes momentos que integram o sistema deliberativo da Assistência Social. Conto com a importante contribuição de Débora Almeida e Eleonora Cunha (2013) para a realização desta tarefa. As autoras possuem um grande acúmulo e experiência empírica e teórica com as instituições e o sistema deliberativo da Assistência Social. Além disso, conto também com pesquisa-observação realizada durante um ano de acompanhamento das Plenárias Mensais do Conselho Nacional de Assistência Social, fato que proporcionou um maior conhecimento da estrutura organizativa da Assistência Social (AS) e ao mesmo tempo mostrou o funcionamento sistêmico e integrado desta política pública.

A Política de Assistência Social no Brasil tem sua estrutura organizada em um sistema nacional, no qual se articulam e atuam os diferentes níveis federativos, juntamente com a *policy community* da Assistência Social, cuja atuação se dá via os atores governamentais, por meio dos próprios órgãos governamentais ou fóruns de discussão específicos; trabalhadores da área organizados em sindicatos, núcleos e afins, e sociedade civil, por meio de associações, prestadores de serviços, ONGs e atores individuais. A participação no Sistema se dá por meio de formas institucionalizadas, principalmente dos Conselhos e das Conferências, ambas de caráter híbrido (compostas por atores da Sociedade Civil e agentes governamentais) (ALMEIDA e CUNHA, 2013).

Parece apropriado, para fins de riqueza de detalhes, citar integralmente a descrição que as autoras elaboram sobre o sistema da Assistência Social, revelando inclusive o caminho histórico perpassado por esta Política Pública.

Desde sua primeira normatização, em 1993, a assistência social foi planejada como um sistema descentralizado e participativo, sendo os conselhos e as conferências a

serem instituídos nos três níveis de governo o principal locus de expressão da sociedade. Ao longo dos anos, o sistema tornou-se mais complexo: foram instituídos fóruns que congregam os gestores dos três níveis de governo (as Comissões Intergestores Bipartite e Tripartite) e outros de segmentos específicos da área (trabalhadores, usuários), espaços de articulação de diferentes atores da sociedade civil (os chamados Fóruns de Assistência Social), grupos de trabalho interinstitucionais e associações de gestores estaduais (Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social-CONGEMAS) e municipais em cada estado (Colegiado Estadual de Gestores Municipais de Assistência Social COGEMAS), além de um Fórum Nacional de Secretários Estaduais de Assistência Social (FONSEAS).

Em 2004, essa imbricada trama de arenas foi articulada como um Sistema Único de Assistência Social (SUAS), visando melhor organizar as ações e definir os papéis e as atribuições dos entes federados, da relação entre eles e das diferentes arenas. O Sistema, regulado posteriormente por uma Norma Operacional (NOB-SUAS), diferencia as instâncias de participação, que possibilitariam à sociedade e aos indivíduos deliberarem sobre questões relacionadas à política e exercerem influência sobre as decisões tomadas em outras arenas; os espaços de deliberação, concebidos no formato de conselhos e conferências, que discutem e decidem diretrizes, proposições e planos para a área; e as arenas de pactuação, em que os diferentes gestores podem produzir acordos que viabilizem a organização e a implantação de ações socioassistenciais articuladas entre os três níveis de governo, respeitando a autonomia dos entes federados. (Ibid., p. 10).

Essa descrição é fundamental para compreendermos como estrutura-se o Sistema da Assistência Social e ao mesmo tempo conhecermos as principais instituições e espaços de deliberação que o compõem. As autoras ainda conferem ao Sistema Deliberativo da Assistência Social a categoria de Sistema Integrado, nos termos de Hendriks (2006), visto que há nele a existência de esferas macro, micro e mistas e que estas estão em estado de interação entre si, desenhadas pelo próprio SUAS (ALMEIDA e CUNHA, 2013, p. 10).

Dessa forma, podemos interpretar o Sistema Deliberativo da Assistência Social como

um Sistema complexo de participação e deliberação, que associa arenas formais e informais e que inclui outros espaços e atores, como as organizações prestadoras de serviços e seus espaços de articulação, as Casas Legislativas que são responsáveis pela aprovação de prioridades quanto a metas e orçamentos para a área na sua esfera de competência, as instituições de ensino e pesquisa e de controle da prática profissional que produzem conhecimento e fiscalizam a atuação dos profissionais da área, dentre outros. (Idem).

Portanto, pode-se construir, a partir da contribuição das autoras, um panorama amplo, capaz de apontar as principais arenas e os principais atores que gravitam no interior do Sistema Deliberativo da AS. Principalmente no parágrafo anterior, as autoras trazem uma contribuição importante, ao apontar atores não tão centrais, mas que interseccionam-se nas diferentes arenas e esferas. Procurarei, portanto, perceber se a Mídia, enquanto elemento conector sistêmico, é capaz de integrar e conectar também esses atores e instituições, e se existem interações ocorrendo no interior das redes sociais que possibilitem esse caráter.

Tomam-se como referencial analítico deste trabalho, dentro do SD da Assistência Social, as principais instituições participativas que integram o Sistema, a Conferência Nacional e o Conselho Nacional.

A IX Conferência Nacional de Assistência Social ocorreu em 2013, na cidade de Brasília, Distrito Federal, e contou com 2.700 pessoas, sendo: 2.000 delegados, assim distribuídos: 1.660 de âmbito municipal; 206 de âmbito estadual; 14 do DF; 84 de âmbito nacional e 36 natos (Conselheiros do CNAS). E ainda: 200 observadores; 280 convidados institucionais; 220 pessoas entre conferencistas, expositores, expositores de estandes, pessoal de relatoria e de apoio técnico operacional.². Dessa forma, é possível perceber que há na própria Conferência Nacional uma interconexão imediata com outras arenas, como as Conferências Estaduais e Municipais que realizam seus processos deliberativos e designam delegados para representar e participar na Conferência Nacional. Por sua vez, as conferências conectam-se diretamente com seus respectivos Conselhos Estaduais e Municipais, responsáveis por sua organização, articulação e realização.

Além disso, de certa forma, todas essas arenas acabam ligando-se com o Conselho Nacional, responsável pela construção das diretrizes pelas quais as conferências irão guiar-se. Este será um ponto de preocupação nesta pesquisa empírica, ou seja, em que medida ocorrem conexões e interações por meio da Mídia e das Redes Sociais do CNAS com outros Conselhos e até que ponto este se conecta aos diferentes espaços de conferências. Em outras palavras, como já foi dito, a preocupação centra-se no exercício do controle social, ou seja, da *accountability* encarada de forma relacional, entre as diferentes instituições do Sistema Deliberativo.

Em relação aos Conselhos, Almeida e Cunha, apontam

Os conselhos de assistência social (CAS) integram esse complexo sistema deliberativo e sua concepção, como arena discursiva, os colocam como espaços híbridos, compostos por representantes do poder público e da sociedade civil (usuários, trabalhadores e prestadores de serviços), observada a paridade entre os dois segmentos.” (Ibid., p.11).

Obviamente, tal descrição cabe ao próprio Conselho Nacional, foco de interesse deste trabalho, cuja composição híbrida é de 36 membros, 18 titulares e 18 suplentes, tendo a Presidência e a Vice-Presidência intercaladas entre Sociedade Civil e Governo.

² Fonte: <http://blogcnas.org/participantes-em-numeros/>

O Sistema da Assistência Social estrutura-se nacionalmente, adequando-se à estrutura federativa do país, de forma que existam Conselhos de Assistência Social Municipais e Estaduais, segundo as mesmas regras de composição que o Conselho Nacional.

Além dos Conselhos há outros órgãos de caráter governamental ou de caráter trabalhista que integram e desempenham um papel importante no SD, alguns já foram anteriormente apontados por Almeida e Cunha, enquanto esferas deliberativas e participativas, ou de ação de direta. Como o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), respectivamente, Centro de Referência da Assistência Social e Centro de Referência Especializado de Assistência Social. São essas instituições que estão em contato direto com o usuário e conformam a base da Assistência Social, executando diretamente as políticas públicas e os programas da Assistência Social.

Ante o exposto, é possível percebermos o Sistema Deliberativo da Assistência Social como um complexo sistema integrado por diversas arenas, organizações, espaços de deliberação e participação, órgãos gestores e Instituições Participativas; e fundado em grande parte sob um alicerce institucional e legalmente estabelecido. Tendo como principais espaços deliberativos Conselhos e Conferências, federativamente organizados, além da existência de esferas macro, micro e mista, nos termos de Hendriks (2006) sendo integradas por este Sistema.

4.3 – Metodologia

Tendo traçado e discutido os objetivos deste trabalho, tal como o referencial teórico que guiará e dará luz as reflexões propostas na busca da resposta das questões propostas, juntamente com o detalhamento e descrição do objeto a ser estudado e explorado, cabe agora traçarmos os métodos e as artimanhas empíricas a serem utilizadas para alcançar os objetivos em questão.

A pesquisa empírica resume-se em dois grandes momentos e ferramentas de análise. Primeiro, procurarei observar quais as ferramentas, meios de comunicação e plataformas midiáticas foram mais utilizadas pelos conferencistas da IX Conferência Nacional de Assistência Social para o processo de informação e comunicação a respeito da Conferência e do próprio Conselho Nacional. Ainda sobre os conferencistas, procurarei investigar se há

conectividade e conexão entre estes sujeitos e as diferentes instituições que compõem o SD da AS e quais os instrumentos ou interfaces utilizadas nesse processo.

Para isso, se contará com o resultado dos instrumentos de pesquisa elaborados e utilizados por Jardim (2014) e por Almeida (2014b), ou seja, os resultados de 410 questionários autoaplicados a delegados da IX Conferência e a análise dos dados obtidos a partir de software estatístico (SPSS).

O segundo grande momento da pesquisa centra suas atenções na análise qualitativa e quantitativa das Redes Sociais oficiais do Conselho Nacional de Assistência Social, em princípio o Twitter e o Facebook, opção já justificada anteriormente, e respeitando o caráter sistêmico que há dentro das próprias plataformas de comunicação do Sistema Deliberativo. Porém, espera-se perceber a partir desta análise se há influência ou conexão também de outras plataformas e mídias presentes na forma e no conteúdo da comunicação realizada via Redes Sociais.

Como cerne da análise e da pesquisa correspondente ao papel de conexão sistêmica das Redes Sociais, são propostos alguns exercícios empíricos, visando atingir tais propósitos, como:

- a) Verificar quantitativamente qual a amplitude do Facebook e do Twitter do CNAS nas Redes Sociais, preferencialmente em comparação a plataformas de outras IP's.
- b) Mensurar se as postagens realizadas nas duas plataformas fazem menção a conteúdos ou mensagens derivadas ou destinadas a outras plataformas de comunicação.
- c) Investigar quantitativamente diferentes interações realizadas entre usuários e as plataformas do CNAS.
- d) Mapear as instituições que realizaram interações com as plataformas, quais foram essas interações e quais os tipos de instituições que interagem.
- e) Observar quais tipos de conteúdo são capazes de gerar mais ou menos interações entre os usuários e instituições.
- f) Observar quais tipos de linguagens/tópicos são capazes de gerar maior grau de interações e de que tipo elas são.

- g) Perceber se há conexão entre as diferentes arenas a partir do conteúdo das postagens do CNAS, fazendo ou não referência e tratando destes diferentes espaços.

Para isso, realizou-se análise de todas as postagens do CNAS no ano de 2013, ano em que ocorreu a Conferência Nacional de Assistência Social. No Facebook, as interações realizadas referem-se aos comentários, curtidas e compartilhamentos feitos pelos diferentes usuários. Em relação ao Twitter, as interações correspondem às respostas, curtidas e retweets feitos.

Analizou-se quanti e qualitativamente cada postagem, individualmente, realizada no Twitter e no Facebook do CNAS, atentando-se para as interações realizadas, o tópico/linguagem utilizado, o tema que a postagem aborda e trata, e se há instituições interagindo de alguma forma na postagem analisada ou se há presença delas no conteúdo postado.

O próximo capítulo revela a execução do trabalho proposto e a realização empírica e metodológica apresentada nesta última seção. Nele, teremos contato com os dados encontrados e obtidos a partir dos dois campos de investigação propostos e procurarei analisá-los visando responder as questões e desafios apresentados e partindo das instruções aqui apresentadas.

Capítulo 5 – Redes Sociais e Conectividade Sistêmica: qual a relação?

Como mencionado no capítulo anterior, esse capítulo será dividido em duas seções. A primeira seção centrará seus esforços em analisar os dados obtidos a partir de Pesquisa de Iniciação Científica realizada por Jardim (2014), sobre a orientação de Debora Almeida, que fornece banco de dados e informações a respeito dos conferencistas presentes na IX Conferência Nacional de Assistência Social, sobre seu perfil e sobre as formas de comunicação e informação utilizadas por eles.

A segunda seção, como já pontuado, centrará seu foco na apresentação e análise dos dados obtidos a partir de investigação e pesquisa exploratórias realizadas nas mídias oficiais do Conselho Nacional de Assistência Social.

5.1 – Conferência e Conselho: conexão, informação e *accountability*

Antes de entrar na discussão sobre o uso da Mídia pelos conferencistas e como se estabelecem a relação entre estes e o Conselho Nacional, é necessário traçar o perfil de quem é e quais as características deste sujeito. Em relação ao gênero, percebemos a maior presença de mulheres entre os conferencistas (68%), e, em relação à raça/cor tem-se que 49% dos conferencistas declaram-se brancos, 37% pardos e 10% de negros. No que diz respeito à escolaridade, a grande maioria dos conferencistas possui pelo menos ensino superior (89%) e mais da metade possui pós-graduação ou especialização (54%). Em relação à idade, 84% dos conferencistas possuem entre 25 e 55 anos, distribuídos de forma próxima entre as diferentes faixas. Por fim, ao olhar a renda familiar do conferencista percebe-se uma inclusão de setores de baixa renda, aproximadamente 13% recebem apenas até dois salários mínimos, porém 46% dos conferencistas tem renda familiar entre quatro e 10 salários mínimos.

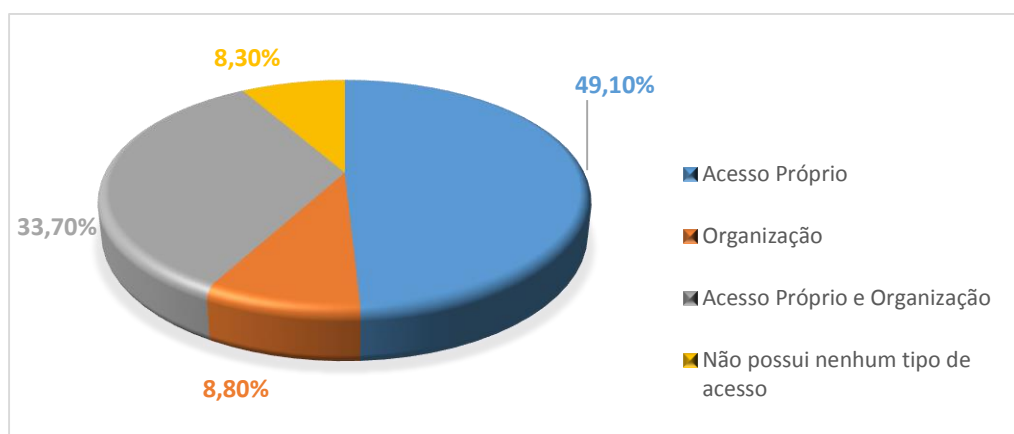
Dadas às informações gerais sobre o perfil do conferencista, partirei agora para analisar de que forma este conferencista interage, comunica-se e acompanha o CNAS, mas principalmente como são construídas as bases relacionais entre sujeitos e instituição, no sentido do desenvolvimento e fortalecimento de *accountability* vertical (ALMEIDA, 2014a, 2014b) e da construção da relação de representação (YOUNG, 2000).

Além disso, as informações e análises apresentadas a seguir não remetem apenas à relação indivíduos-instituição, mas também fazem referência à relação arena-arena,

reportando-se ao CNAS e à Conferência Nacional, que afinal de contas é composta pelo conjunto de conferencistas, enquanto sujeitos, e organizada pelo Conselho Nacional. Portanto, há no fundo disso um elemento voltado para o exercício de *accountability* institucional (LUCHMANN, 2012), na medida em que os dados permitem transparecer a relação e interação entre as duas arenas, conexão fundamental para o bom funcionamento da própria Conferência.

O próximo passo é sabermos até que ponto o conferencista, que de certa forma representa uma amostra do público ou da audiência (LUCHMANN, 2012) que transita e compõe o Sistema Deliberativo da Assistência Social, tem acesso à Internet e às Redes Sociais. Esse é um dado importante, pois permite traçar as reais expectativas que as plataformas midiáticas virtuais possam vir a desempenhar, de forma que, se não há sujeitos conectados, não há interação e, conseqüentemente, não haverá conexão sistêmica e por sua vez uma perda relacional representativa.

Gráfico 1 - Acesso às redes sociais e/ou páginas na Internet.



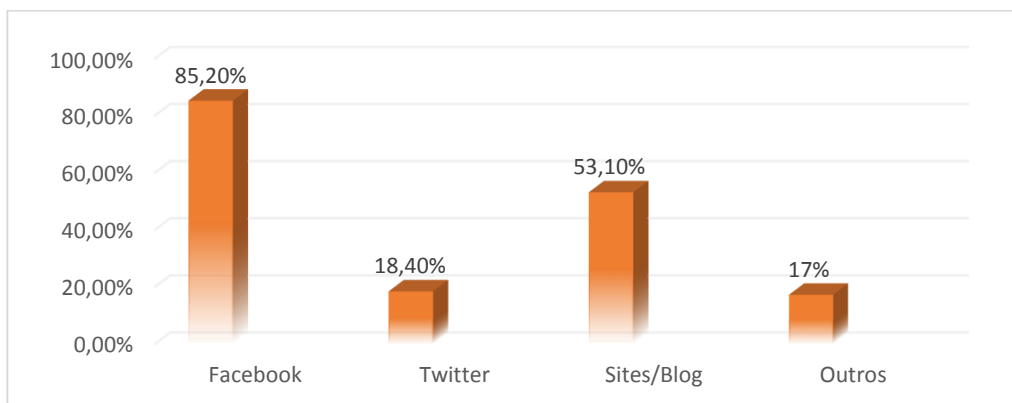
Fonte: Jardim (2014)

Como mostra o gráfico acima, apenas 8,3% dos conferencistas que responderam ao questionário aplicado não possuem acesso às redes sociais ou à Internet. Isso indica um número muito elevado, pelo menos para o sujeito que está participando do Sistema Deliberativo da Assistência Social, da amplitude do acesso e possibilidade de acesso dos indivíduos às mídias virtuais. Ou seja, 91,7% dos conferencistas estão, de alguma forma, incluídos digitalmente. Isso mostra o avanço que à Internet vêm tendo e operando na atualidade, conforme já apontava Castells (2003).

Outro dado fundamental que é possível extrair do gráfico é que 42% dos conferencistas afirmam ter acesso à Internet ou às Redes Sociais por meio das organizações ou instituições que fazem parte. Isso revela que um grande número de Instituições, associações e organizações inseridas no SD da Assistência Social possui interface própria ou acesso à Internet, além é claro daquelas cujos membros ou representantes possuem acesso autônomo. Há, então, pelo menos um grande potencial, partindo da existência destas organizações no mundo virtual e da superação dos limites de acesso, em relação ao exercício e interação destas organizações com o CNAS por meio das plataformas de mídia virtual.

Porém, é preciso levar em consideração não apenas o acesso à rede ou se estes indivíduos estão conectados ou não, mesmo que esse por si só seja um dado relevante e fundamental, mas é necessário descobrir em até que ponto esse acesso se traduz na presença destes indivíduos nas Redes Sociais, sobretudo as que estão sendo investigadas aqui.

Gráfico 2 - Acesso às redes sociais e/ou páginas na Internet (Tipo)

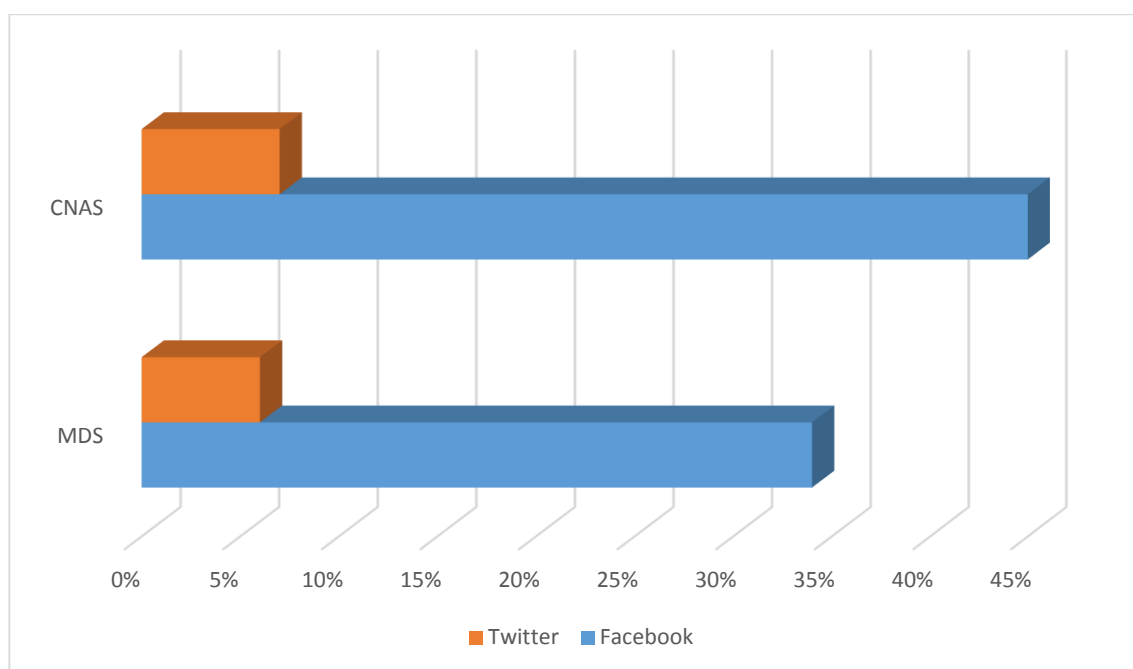


Fonte: Jardim (2014)

O gráfico aponta números fundamentais no sentido de revelar qual o tipo de acesso ou inclusão que o conferencista que entra na Internet realiza. Como é possível observar, uma porcentagem enorme afirma possuir perfil ou página no Facebook. Este é um número elevadíssimo que mostra a capilaridade desta rede social entre o público da Assistência. Porém, quando olhamos o Twitter observamos um número bem menor de conferencistas usuários nesta rede social. Desta forma, tendo em vista o baixo acesso constatado do Twitter, esta plataforma, pelo menos nessa primeira seção de análise, não será o foco principal de investigação detalhada, inclusive pela baixa amostra disponível para realizar quaisquer cruzamentos ou extração de dados, não significando que ela não figurara em outras análises.

Tal qual a potencialidade existente a partir do acesso à Internet por parte do público da Assistência Social, pelo menos aqueles presentes na Conferência, existe potencialidade também em relação ao Facebook, visto o elevado número de sujeitos fazendo parte desta rede social. Ou seja, os indivíduos (representados) estão lá, (também estão no Twitter, porém em um número bem menor); resta saber *se estar lá* significa que conhecem ou estão conectados à página do CNAS e de outras instituições pertencentes ao SD.

Gráfico 3 – Segue CNAS/MDS em quais Redes Sociais?



Fonte: Elaboração própria

O gráfico acima mostra justamente se os conferencistas acompanham, no sentido de seguir, às redes sociais do Conselho Nacional de Assistência Social e do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), responsável pela gestão das políticas públicas de Assistência Social em nível nacional e dentro do qual o CNAS está alocado. Conforme os dados apontados, grande parte dos conferencistas que acompanham as duas instituições por plataformas virtuais o fazem por meio do Facebook, principalmente no caso do CNAS. Essa diferença percentual entre aqueles que acompanham o CNAS e o MDS no Facebook, pode revelar um fato importante: estamos diante de uma situação na qual uma Instituição Participativa, na qual atuam diferentes sujeitos em nome de organizações, em defesa de grupos e a favor de determinadas ideias é mais “seguida” do que uma Instituição gestora e burocrática como é um Ministério. Pode-se encarar isso de forma positiva, pois

indica uma propensão maior dos conferencistas, ou seja, da audiência existente no SD da Assistência Social a seguirem e procurarem as redes sociais das Instituições Participativas, seja como fonte de informação, seja como espaço de comunicação, seja como forma de exercer *accountability*.

Nesse sentido, aproximadamente metade dos conferencistas estão de certa forma, ainda que de forma mínima, conectados ao CNAS. Ou seja, há aí uma conexão sistêmica entre cidadãos e IP, isso sem considerar as interações e os conteúdos presentes desta rede social publicados pela Instituição. Existe um fio que faz a ponte constante (dependendo aqui da frequência que o sujeito acessa o Facebook) entre uma parte da esfera macro e ao menos um ponto (o CNAS) da esfera mista, nos termos de Hendriks (2006). Além disso, se considerarmos que uma parte dos conferencistas também segue o MDS, pode-se falar também em uma conexão de esferas macro-micro dentro do Sistema Deliberativo da Assistência Social.

Portanto, é possível, minimamente, percebermos alguns fios de conexão sistêmica estabelecidos pelas redes sociais, no caso, principalmente pelo Facebook. Porém, é preciso saber qual a porcentagem, de fato, dos sujeitos que possuem Facebook seguem o CNAS.

Dos conferencistas que possuem acesso ao Facebook, seja por meio de perfil pessoal ou através do perfil/página de organização que faz parte, 51% deles acompanha a página do CNAS no Facebook, apenas 39% deles acompanham o MDS no Facebook. Porém apenas 57% dos conferencistas que seguem ou acompanham o CNAS no Facebook, utilizam deste instrumento como espaços de *accountability*, no sentido de utilizar aquele espaço como via de acesso e acompanhamento das informações, deliberações, atividades ou notícias do CNAS. E destes conferencistas que seguem o CNAS, apenas 43% utilizaram o Facebook como instrumento para obter informações acerca da Conferência Nacional.

Entretanto, isso mostra que os sujeitos que já curtem/acompanham o CNAS no Facebook tendem a usar mais essa ferramenta como fonte de *accountability* do que aqueles que não seguem a página (7,2%) e também em relação a totalidade dos conferencistas (35%). Já em relação ao acompanhamento de informações, detalhes e instruções sobre a realização da Conferência Nacional, dos usuários que já seguiam o CNAS no Facebook, 43% o fizeram por meio desta plataforma, percentual maior do que entre aqueles que apenas acessam o Facebook, mas não acompanham o CNAS (25%).

Tem-se, portanto, uma situação de alta potencialidade que vai sendo filtrada e reduzida na sua real concretização: parte-se de um alto acesso ao Facebook pelos conferencistas, reduzindo a pouco mais da metade os usuários que acompanham o CNAS, e destes mais uma vez apenas um pouco mais da metade o fazem em um sentido *accountable*. Entretanto, estes dados já indicam apontamentos importantes: primeiro, que a barreira de acesso ao Facebook por parte do público da Conferência não é um entrave, sendo que a imensa maioria está presente nesta rede social. Além disso, o Facebook já vem cumprindo papel tanto de indutor de conectividade sistêmica, quanto de meio de *accountability*. Soma-se a isso o papel relevante que esta plataforma assumiu como ferramenta de informação sobre a Conferência Nacional para os conferencistas lá presentes, o que já aponta uma conexão entre não apenas cidadãos e conselho, mas uma conexão entre as próprias IP's, a partir do momento que o CNAS trata sobre a Conferência Nacional em sua página. Este último ponto será mais e melhor explorado a partir dos dados da segunda seção deste capítulo.

Voltando novamente o olhar para a questão das instituições, no sentido da ideia de *accountability* institucional, verificarei agora as potencialidades em torno desta perspectiva, a partir das informações obtidas através dos conferencistas.

Além da informação já apresentada anteriormente, que 42% dos conferencistas acessam a Internet e as Redes Sociais por meio das associações que fazem parte ou representam, os dados mostram que dos conferencistas que fazem parte de associações, instituições ou organizações (44% dos conferencistas), 60% deles possuem acesso às redes sociais, sendo que aproximadamente 32% destes afirmam que suas instituições possuem página ou perfil nas redes sociais.

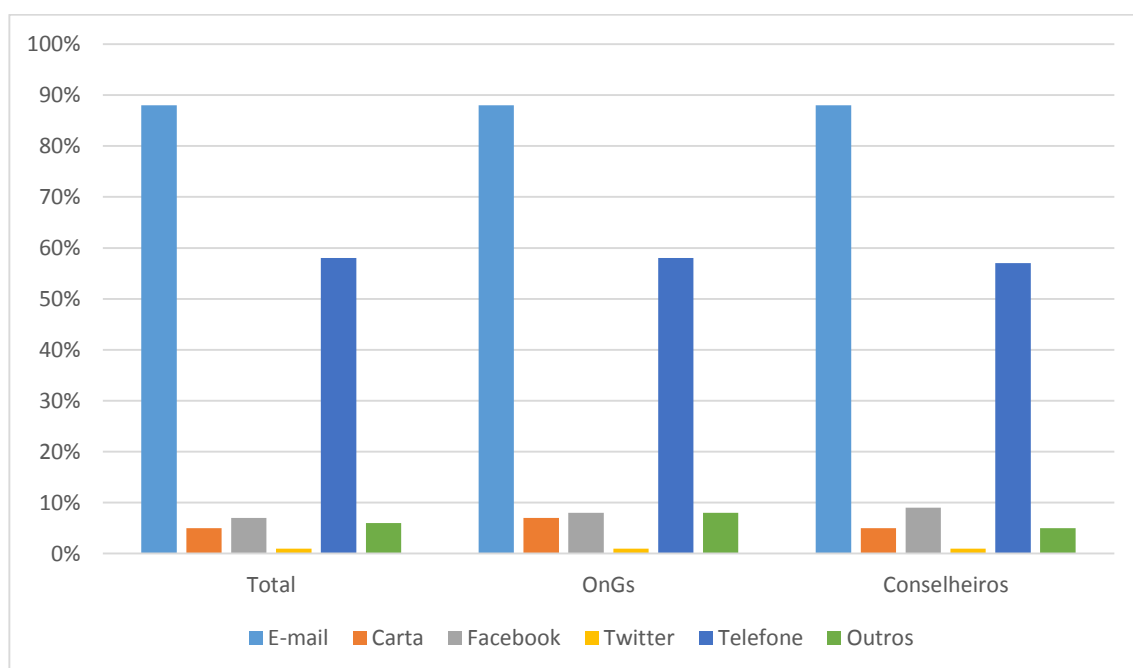
Estes dados relevam que das organizações, instituições ou associações da Sociedade Civil representadas ou com membros na IX Conferência Nacional, mais da metade delas está conectada pelo menos indiretamente, ou seja, por meio de seus membros às redes sociais, de forma que quase um terço dos sujeitos apontam pertencerem a organizações com espaço próprio nas redes sociais.

Apesar de este também ser uma discussão de destaque na próxima seção, é possível adiantar uma potencialidade real, com base na presença de instituições da esfera macro nas redes sociais, delas comporem um campo juntamente com as IP's onde ocorram interações entre elas e que torne possível tanto a conexão sistêmica quanto a *accountability* institucional.

Outro dado obtido, também levando em consideração a inserção institucional dos conferencistas, refere-se às tentativas de comunicação direta com o CNAS. Elemento fundamental ao pensarmos não apenas a conexão entre atores e instituições, mas também a própria construção, ou ferramentas de construção, da relação de representação existente ali.

Segundo os dados, aproximadamente 51% dos conferencistas já tentaram alguma forma de comunicação com o Conselho Nacional. Utilizando de diferentes meios e plataformas de comunicação, conforme indica o gráfico abaixo:

Gráfico 4 - Meios de Comunicação utilizados para contato com o CNAS



Fonte: Elaboração própria

Podemos perceber que não há significativas diferenças entre os meios de comunicação utilizados pelos conferencistas de forma geral, e aqueles que fazem parte de Instituições, sejam elas IP's ou associações da Sociedade Civil.

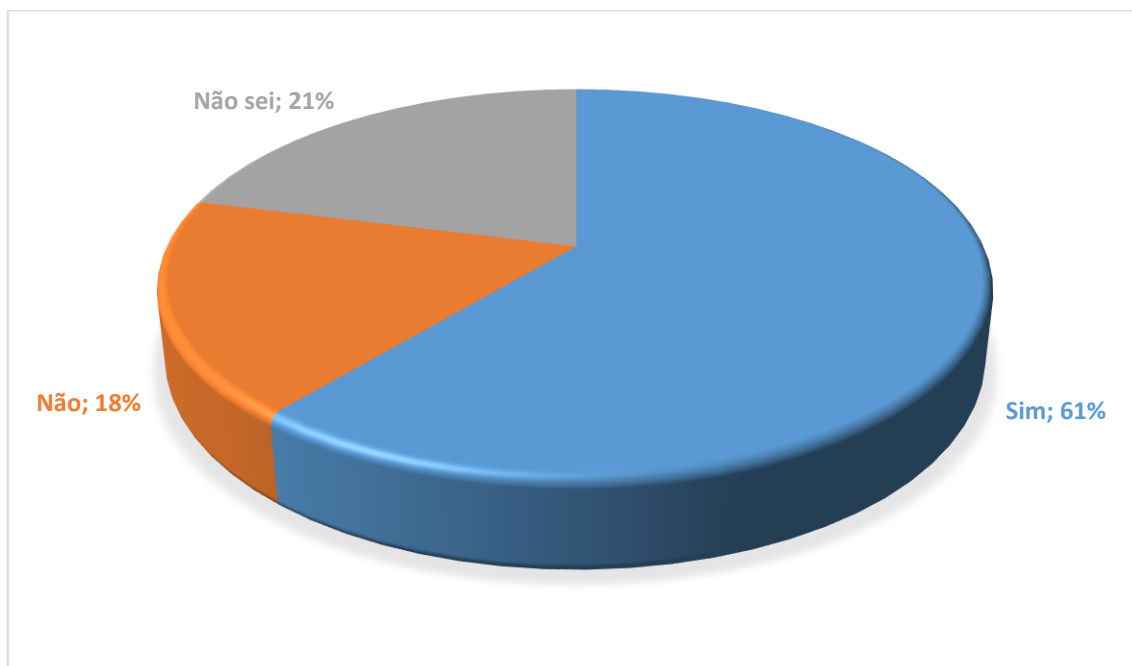
O número de conferencistas que já tentou alguma comunicação com o CNAS é considerável, ou seja, mais da metade deles em algum momento, por meio da comunicação direta, conectou-se ao CNAS, ou pelo menos deu início a este processo. Chama atenção, que apesar do papel relevante que o telefone ainda exerce na comunicação direta, o e-mail, meio de comunicação cuja plataforma é a Internet, revela-se como o meio de comunicação majoritário entre os conferencistas. Ou seja, é por meio do mundo virtual, ou de ferramentas

virtuais, que o público da Assistência Social mais busca contato direto com a arena mais importante de participação e representação do Sistema Deliberativo da área.

Dos conferencistas que acompanham o CNAS no Facebook e tentaram comunicação com o CNAS, 13% o fizeram por meio desta Rede Social, quase o dobro da porcentagem total. Há nesta informação dois pontos importantes, um positivo e um negativo. O negativo revela que, seguindo a tendência geral, o Facebook não é uma das plataformas mais utilizadas para comunicação direta por aqueles que fazem parte desta rede. O que mostra ainda um distanciamento quando se pensa no diálogo e contato direto entre representantes e representados por meio da rede social. Porém, o ponto positivo é justamente o fato que aqueles que já seguem a página do CNAS no Facebook tendem a utilizar muito mais, praticamente o dobro dos números gerais, esta plataforma como meio de comunicação com o Conselho. O que pode trazer indícios e expectativas, ao mesmo tempo em que traz limites do uso deste instrumento enquanto forma de comunicação propriamente dita.

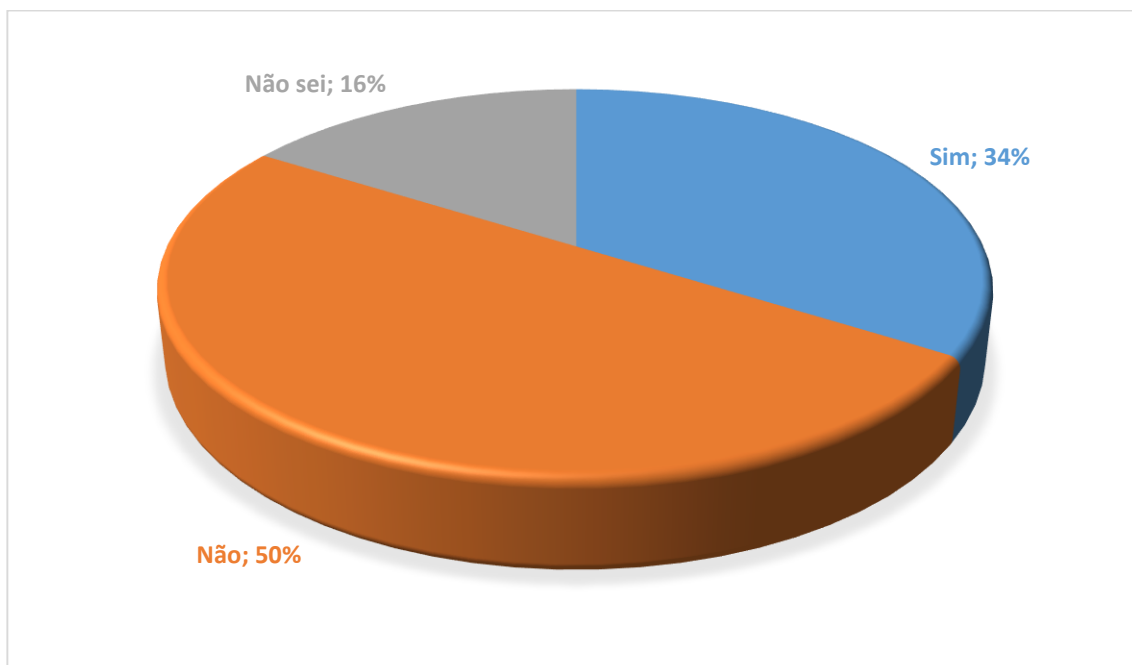
Por fim, um último dado central e fundamental obtido, sobretudo na investigação que parte da perspectiva institucional, refere-se ao uso e existência de mídias virtuais pelos Conselhos Estaduais e Municipais de Assistência Social. Perguntou-se ao conferencista se o Conselho Estadual de Assistência Social (CEAS) e o Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) de sua localidade possuem página na Internet ou em redes sociais. Essa é uma pergunta importante, cujo resultado pode relevar o uso da Mídia, no caso de plataformas que permitam a autocomunicação e uma maior autonomia informativa e comunicativa, como são as mídias virtuais baseadas na Internet (CASTELLS, 2003; 2013), por parte de outras Instituições Participativas que integram o Sistema Deliberativo da Assistência Social em diferentes níveis. Os gráficos abaixo revelam os resultados encontrados:

Gráfico 5 - O CEAS possui perfil em redes sociais ou página na Internet?



Fonte: Elaboração própria

Gráfico 6 - O CMAS possui perfil em redes sociais ou página na Internet?

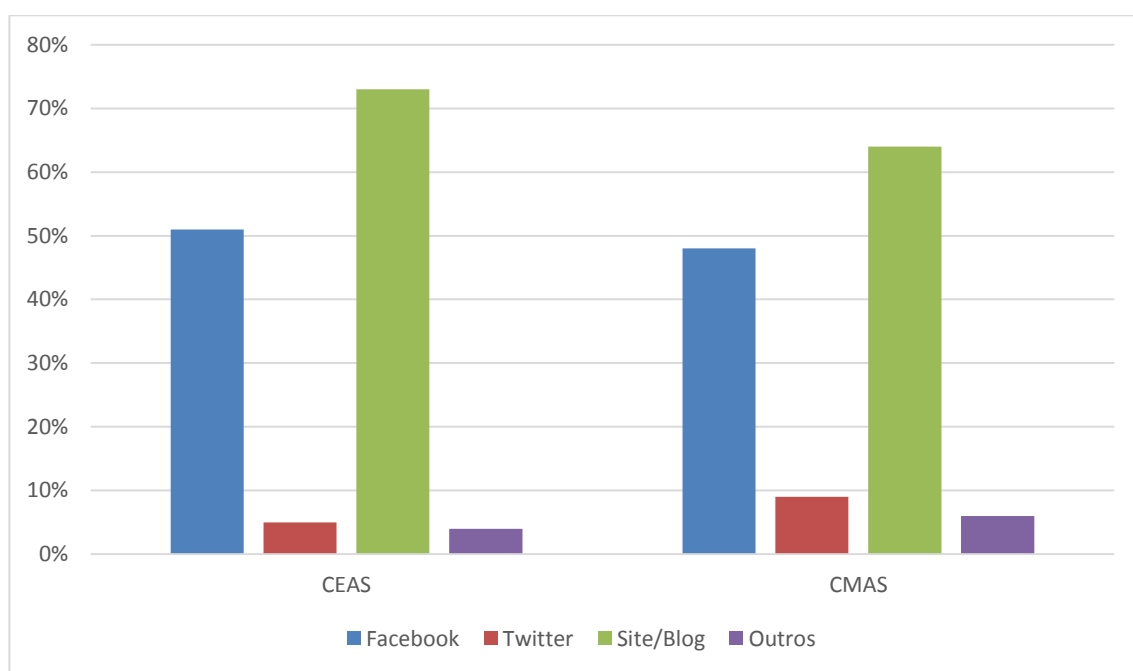


Fonte: Elaboração própria

Os dados contidos nos gráficos acima indicam números consideráveis em relação à presença de IP's nas redes sociais ou na Internet, ou seja, oferecendo um possível canal de comunicação, interação, informação e justificação pública, que pode a vir aproximar representantes de representados e fortalecer as relações representativas entre sujeitos e entre instituições.

Isso revela um cenário em que o Conselho Estadual de 61% dos conferencistas já está nas redes sociais ou na Internet, e mais que isso, 61% dos conferencistas tem ciência e pelo menos conhecem, podendo acompanhar ou não, as plataformas desta instituição. O mesmo vale para os 34% dos conferencistas, cujos municípios já possuem seu espaço no mundo virtual (o percentual menor, dizer, provavelmente está aí relacionado com a ampla gama de municípios existentes no país). De qualquer forma, há aqui também uma mínima ou um fino fio de conexão induzida pelas redes sociais entre cidadãos que compõem a audiência da Assistência Social e outras IP's além do Conselho Nacional.

Gráfico 7 – Plataforma de presença virtual CMAS/CEAS



Fonte: Elaboração própria

O gráfico acima, além de comparar as plataformas virtuais utilizadas pelos CEAS's e pelos CMAS's, indicando pouca diferença em relação às interfaces e meios utilizados, revela tanto uma forte presença de Blogs e Sites pertencentes a estes Conselhos, com um elevado

uso; aproximadamente metade dos Conselhos Municipais e Estaduais referentes às localidades dos conferencistas já estão inseridos no Facebook. CMAS's e CEAS's estarem presentes nas redes sociais significa estarem potencialmente em interação com o CNAS, em outras palavras, ocupando um mesmo lugar, uma mesma plataforma de comunicação; em suma, as possibilidades de ali se encontrarem e conectarem são muito grandes. Dessa forma, há aqui também uma mínima ou um fino fio de conexão induzida pelas redes sociais entre cidadãos que compõem a audiência da Assistência Social e outras IP's além do Conselho Nacional, com base no fato dos primeiros terem conhecimento ou até mesmos seguirem as páginas ou os perfis dos segundos.

Porém, é preciso saber se de fato há CEAS's e CMAS's presentes nas redes sociais e se estes interagem ou conectam-se com outras esferas ou outras arenas do Sistema Deliberativo da Assistência Social. A próxima seção também trará dados reveladores no sentido de responder essas questões levantadas, relativamente ao Conselho Nacional.

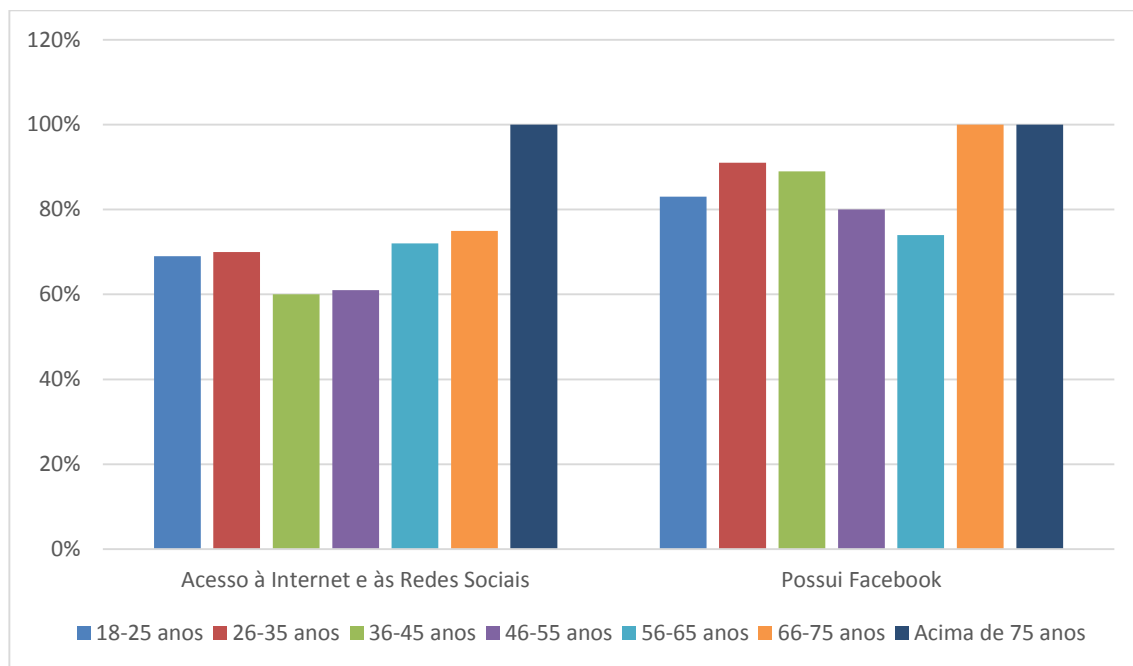
Por fim, antes de finalizarmos esta seção que tratou prioritariamente a questão do acesso à Internet e às Redes Sociais e o uso que o público da Assistência Social faz destas mídias, vale a pena tratar, na subseção seguinte, de uma questão importante, mencionada várias vezes durante este trabalho: os limites e desafios do acesso à Internet e se há uma barreira de acesso intensa para o público da AS.

5.1.1 – Limites e Desigualdades de acesso à Internet e às Redes Sociais

No que se refere à questão de gênero dos conferencistas, não é possível perceber diferença significativa em relação ao acesso à Internet e às Redes Sociais, sendo apenas de 4% a diferença entre homens e mulheres no que refere ao não acesso à Internet. O mesmo percentual se dá em relação ao acesso ao Facebook, porém em favor dos homens.

No que tange a faixa etária do conferencista, algumas pequenas diferenças são perceptíveis:

Gráfico 8 – Influência da Idade no acesso à Internet e às Redes Sociais



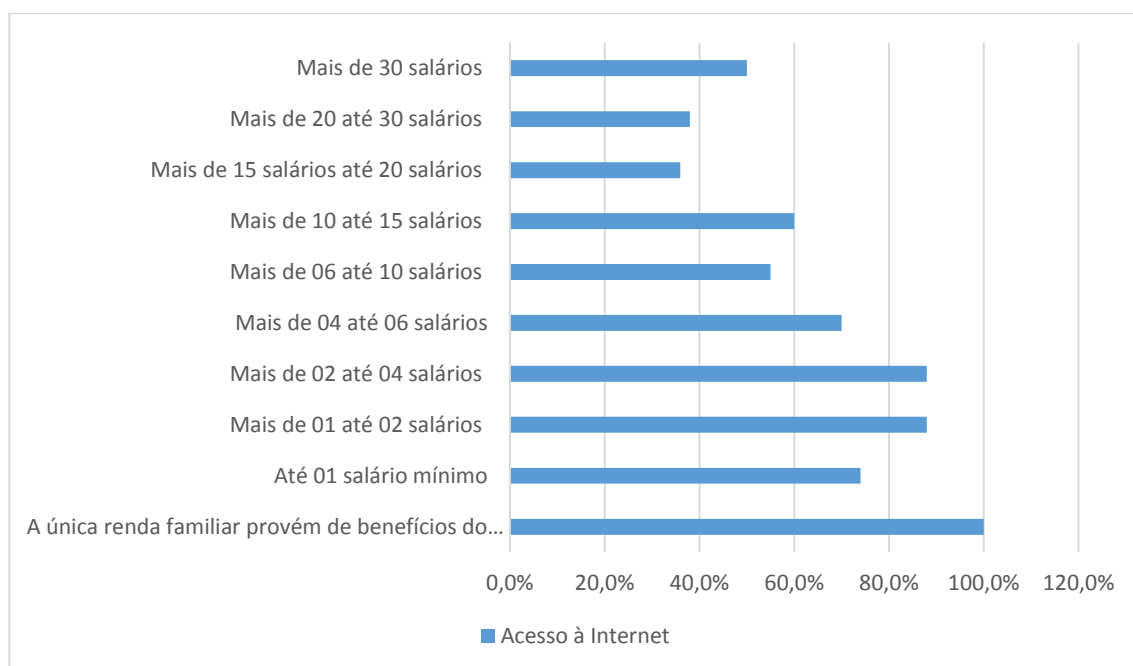
Fonte: Elaboração própria

É importante observar que a dificuldade em considerarmos os dados das duas últimas faixas etárias é que representam uma parcela baixíssima da amostra (cerca de 2% da amostra, nove conferencistas), em virtude do perfil do próprio conferencista. Porém, pode-se observar que a idade do conferencista não possui uma influência muito significativa no que se refere ao acesso à Internet; esta, ainda assim, aparece ligeiramente maior quando olhamos para o Facebook e percebemos um pequeno decréscimo do acesso conforme se eleva a faixa etária do conferencista (excluídas as duas últimas faixas etárias).

O critério raça/cor também não é percebido como grande influente em relação ao acesso à Internet, tendo os pardos um pequeno percentual maior em relação às outras raças autodeclaradas.

Em relação à condição socioeconômica dos conferencistas e como essa influi na questão do acesso à Internet, não foi possível constatar, pelo menos em relação ao público da Assistência Social que participa desta arena específica, a renda como um limitante para seu acesso à Internet e às Redes Sociais. Entretanto, vale a pena lembrar o perfil do conferencista, como detentores de uma situação econômica razoável, conforme aponta o gráfico abaixo:

Gráfico 9 – Influência da Renda no acesso à Internet e às Redes Sociais



Fonte: Elaboração própria

Relação semelhante aplica-se ao acesso ao Facebook, por parte daqueles que afirmaram acessar a Internet e as Redes Sociais. Verificou-se que não há relação de limitação de acesso por questões de renda a esta plataforma virtual, onde há um elevado acesso por todas as faixas de renda (indo de 78 a 92%), com exceção daquela referente à renda inferior a um salário mínimo, onde o único respondente afirmou não acessar a rede social.

No que tange à escolaridade do conferencista, os dados apontam um quadro de análise complexo, no qual aproximadamente 87% dos conferencistas possuem ao menos Ensino Superior Completo, e aproximadamente 54% possuem pós-graduação ou especialização. Isso torna difícil verificar a influência dos diferentes níveis de escolaridade no acesso à Internet ou às Redes Sociais.

De qualquer forma, o cruzamento dos dados revelou que este critério também não é um obstáculo para este público específico que está atuando, de forma participativa e deliberativa do Sistema da Assistência Social, sendo que em relação aos que possuem, no máximo o ensino médio incompleto, a porcentagem dos que acessam a rede não é menor que 80%.

Porém, quando colocamos o olhar sobre a escolaridade dos conferencistas e o acesso especificamente ao Facebook, dentro daqueles que declararam possuir acesso às redes sociais

e à Internet, percebemos que há alguma diferença, na qual os sujeitos com maior escolaridade parecem possuir mais chances de contar com uma página ou perfil no Facebook. De forma que os que possuem escolaridade até o ensino médio completo, 28% não possuem Facebook, enquanto, por exemplo, olhando os conferencistas que possuem pós-graduação (a maioria) esse índice cai para 12,2% apenas.

Portanto, salvaguardadas as exceções apresentadas, a questão do acesso ao Facebook ou até mesmo a Internet não se configura como um problema, como dito anteriormente, pelo menos para este público específico, em relação à construção e ao fortalecimento das mídias virtuais como canais de comunicação, meios de informação, suporte de *accountability* e indutor de conexão sistêmica. Certamente, deve haver outros limitantes que não estes discutidos, que impedem uma maior interação e um maior elo entre os sujeitos da Assistência Social e as redes do CNAS. Vale pontuar que estas plataformas têm história recente, e se considerarmos o avanço da internet e das redes sociais, tal como uma maior divulgação e fortalecimento destas mídias, pode vir a ser que em breve os dados apresentados nesta seção sejam positivamente diferentes.

5.2 – As Redes Sociais do CNAS

Nesta seção serão apresentados, detalhados e analisados os dados obtidos referentes às mídias virtuais do CNAS, especificamente as redes sociais, Twitter e Facebook. O foco principal da investigação recai sobre a amplitude destas mídias, bem como as interações que ocorrem dentro e a partir delas, e conseqüentemente seu caráter de conexão sistêmica.

Foi feita a exploração e análise de um ano inteiro do Facebook e do Twitter oficial do CNAS, com as preocupações e abordagens apresentadas na última seção do capítulo anterior. Vale pontuar que o ano selecionado diz respeito exatamente ao ano em que ocorreu a IX Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro de 2013.

Essa foi uma escolha necessária e importante. Necessária, pois o CNAS entrou para as redes sociais em Novembro de 2012, tanto para o Twitter quanto para o Facebook, o que inviabilizou outro período anual completo, inclusive que possibilitasse a comparação do funcionamento destas Mídias em um ano com conferência e outro ano sem conferência. Também foi uma escolha importante, pois possibilitou investigar se houve e como houve

interação e conexão entre essas duas diferentes arenas, CNAS e Conferência Nacional, no ano de realização desta.

Além da Conferência Nacional, o ano de 2013 também foi o momento da realização das Conferências Municipais e Estaduais, ou seja, também procura-se saber se houve menção, informações ou qualquer tipo de conexão estabelecida entre CNAS e as diferentes conferências nas redes sociais. Caso haja, teremos um dado importante no sentido de legitimar a conectividade sistêmica das redes, ao construírem uma ponte de comunicação envolvendo Conselho Nacional e IP's de diferentes níveis federativos.

O primeiro passo aqui é apresentar os dados gerais sobre as redes sociais. Como já dito, ambas foram criadas em novembro de 2012, ou seja, são plataformas de comunicação estabelecidas recentemente pela instituição. No caso do Facebook, foram registradas 18.705 curtidas até o dia 6 de Dezembro de 2014; isso significa que, até esta data, 18.705 usuários do Facebook estão acompanhando e recebendo informações e postagens em suas “linhas do tempo” sobre o CNAS.³ Enquanto, no Twitter, nesta mesma data, foram registrados apenas 487 seguidores, usuários que recebem em seu perfil as atualizações e postagens do CNAS.

Estes dados iniciais já revelam informações relevantes, como o alto número de usuários que curtiram a página no Facebook, ou seja, quase 19 mil sujeitos estão conectados minimamente ao CNAS, e, além disso, podemos interpretar que 18.705 usuários interessaram-se ou procuraram a página do CNAS no Facebook, portanto, há então um reconhecimento dos usuários enquanto sujeitos que buscam informações, comunicação e contato com a instituição. É possível definir por parte do Conselho a gama de usuários que estão conectados diretamente com ele, ou seja, o CNAS está falando, há um público mínimo apresentado e é possível reconhecer esse público. Aumentam-se, a partir daí, as potencialidades de construção qualitativa e quantitativa na relação de representação entre Conselho Nacional (esfera mista) e usuários (esfera mista, macro ou micro).

Em relação ao Twitter, os dados corroboram o que foi extraído a partir da pesquisa aqui realizada e também apresentada por Jardim (2014), de forma que há um menor acesso e utilização desta rede social pelas pessoas, ou pelo menos pelo público do CNAS. Menos de

³ É importante ressaltar que a partir de configurações de privacidade individual, um usuário que curtiu uma página, pode optar por não receber atualizações e postagens desta página, ou pode simplesmente não ler ou visualizar o que foi postado.

500 usuários seguem o Twitter do Conselho, um número extremamente reduzido se comparado ao Facebook.

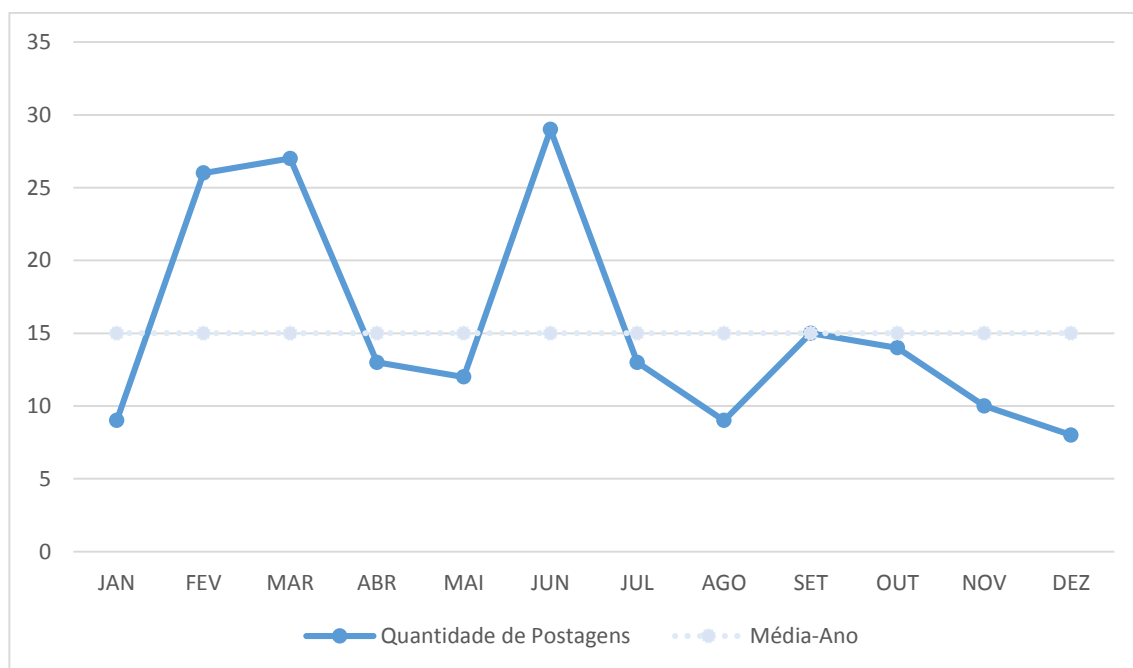
Isso implica que algumas análises passíveis de serem realizadas e operadas com os dados obtidos a partir do Facebook não poderão automaticamente ser operadas também em relação ao Twitter, considerado a baixa amostra disponível.

Assim sendo, esta seção será dividida em duas subseções, a primeira se aterá a analisar e apresentar os dados referentes ao Twitter, enquanto a segunda estará centrada no Facebook.

5.2.1 – O Twitter

Em 2013, o CNAS realizou 185 postagens em seu perfil no Twitter, uma média de 15 postagens mensais no ano. Foram constatadas, no total, 134 interações no conjunto das 185 postagens, sendo que destas interações, três delas foram respostas aos tweets do CNAS, 119 foram retweets, ou seja, 119 usuários compartilharam a mensagem ou o conteúdo postado pelo Conselho em seus próprios perfis e 12 destas interações dizem respeito a curtidas.

Gráfico 10 – Número de Postagens mensais no Twitter



Fonte: Elaboração própria

O gráfico acima mostra o número de tweets do CNAS em 2013, ao longo de todo ano. É possível visualizarmos que não há necessariamente uma constância em relação ao número

de postagens, tendo três grandes picos de postagens, nos quais não há necessariamente um tema único que mobilize a comunicação. Apesar disso, parece haver uma proximidade entre os outros meses quanto ao número de postagens, apesar de oito de eles estarem abaixo da média mensal de postagem. Outro dado relevante que o gráfico aponta é que, apesar da Conferência Nacional ser uma temática presente nos tweets, principalmente nos meses finais, próximos à realização da conferência, não há uma agitação quantitativa neste período, inclusive sendo dezembro, o mês em que ocorre a conferência, o período com menor número de postagens.

Os números anteriores sobre as interações revelam um baixo nível de interatividade ocorrendo nesta rede social, possivelmente como consequência do baixo número de sujeitos/instituições que conecta. Há menos de uma interação por postagem, um número extremamente reduzido, que demonstra o limite do Twitter em conectar, no sentido de criar um canal entre sujeitos/instituições e o CNAS e também um limite dos fluxos interativos e comunicacionais estabelecidos.

Em relação às interações, percebemos que apesar de não haver um número elevado de respostas, na realidade praticamente não há respostas aos tweets do CNAS, o que poderia indicar uma interação mais deliberativa e rica entre os usuários e o Conselho. Há um número majoritário de retweets como interações realizadas pelos usuários, o que indica um compartilhamento da mensagem ou do conteúdo postado pela Instituição. Isso indica que, apesar dos limites quantitativos à informação colocada pelo CNAS para conectar seus próprios seguidores, ela também é alcançada por outros que não necessariamente o seguem.

Em relação ao conteúdo destas postagens, pelo menos 40% delas faziam referência ou tinham como tema atividades, ações ou o próprio Conselho e/ou conselheiros. Além disso, cerca de 20% dos tweets faziam referência ou tratavam da Conferência Nacional, enquanto que cerca de um décimo dos tweets diziam respeito às Conferências Estaduais. Outros assuntos aparecem presentes em pelo menos 20% das postagens, tratando, sobretudo, de questões da Assistência Social ou do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), mas também referindo-se a outras arenas de gestão da política pública, como o Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social (CONGEMAS) e o Fórum Nacional de Secretários(as) de Estado da Assistência Social (FONSEAS), os CREAS e também de outras instituições da esfera micro como a Controladoria Geral da União (CGU) e MDS.

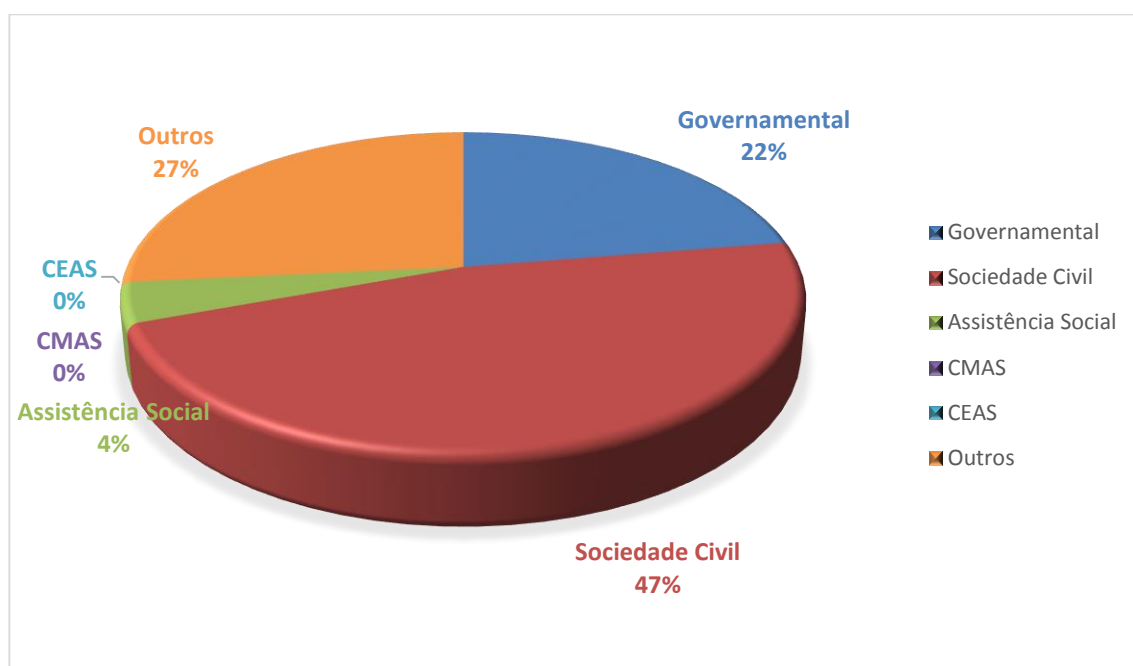
Além disso, Conferências Municipais e Estaduais assim como Conselhos de outros níveis federativos também aparecem como temas de postagens, porém em quantidade muito menor.

Portanto, apesar das limitações, é possível perceber já no Twitter, a partir do conteúdo das postagens, um funcionamento da rede social como indutor de conectividade entre as distintas arenas. A partir do momento que a rede social mobiliza-se e a comunicação volta-se para diferentes arenas e diferentes IP's, há tanto uma perspectiva de que discursivamente estas arenas estão construindo elos entre si, quanto uma perspectiva de que o Conselho está sensível às questões que ocorrem para além de seu escopo fechado. Soma-se ainda o fato de alguns tweets remeterem a outras instituições e arenas que não são necessariamente instituições participativas e não são necessariamente típicas da área da Assistência Social, mas que se fazem presentes e conectam-se discursivamente tanto à arena Conselho Nacional, quanto ao próprio SD, como pode ser o caso da Controladoria-Geral da União (CGU).

Por fim, uma análise que a interface do Twitter permite realizar é em relação às informações de quem são os usuários que seguem o CNAS na rede social, assim como quais são aqueles usuários que a instituição segue. O cerne da investigação aqui se limita, vale ressaltar, a mapear as instituições, organizações e associações que estão conectadas, sejam seguindo sejam sendo seguidas pelo CNAS.

Os dados obtidos revelam números valorosos em relação ao Twitter, sobretudo quando partimos da ótica da *accountability* institucional. De acordo com os dados, até 4 de Dezembro de 2013, o perfil do CNAS no Twitter era seguido por 487 usuários, sendo que destes, 46 perfis eram de instituições pertencentes às variadas esferas que compõem o sistema deliberativo. Esse número corresponde à aproximadamente 10% dos seguidores do CNAS; isso indica uma considerável conexão institucional existente a partir daquela plataforma. O gráfico abaixo permite percebermos o caráter dessas instituições e, conseqüentemente, as possibilidades relacionais e representativas presentes.

Gráfico 11 – Tipos de Instituições que seguem o Twitter do CNAS



Fonte: Elaboração própria

Como o gráfico revela, a conexão existente por meio do contato, ou melhor, do “seguir” no Twitter entre CNAS e outras instituições, está majoritariamente centrada em relações estabelecidas com a Sociedade Civil. Nesta categoria, estão colocadas associações, ONGs, movimentos sociais, populares e por direitos, além da mídia, enfim, esta categoria refere-se basicamente à esfera macro discursiva, nos termos de Hendriks (2006). Há também uma porcentagem relevante de órgãos e instituições governamentais que seguem o CNAS, esta categoria abrange tanto os CRAS/CREAS, quanto órgãos do poder público e de gestão de políticas públicas, como secretarias municipais e estaduais e ministérios. Outro número que chama atenção aqui refere-se à categoria Outros, que abrange instituições privadas, como empresas da área de gestão pública, por exemplo, e também conselhos de outras áreas. No caso do Twitter do CNAS, grande parte da categoria Outros (75%) está relacionada ao perfil de empresas, os outros 25% dizem respeito ao perfil de conselhos regionais e federal de serviço social. Há também uma pequena porcentagem referente às instituições ou arenas que envolvam a assistência social ou seus trabalhadores, como sindicatos, e arenas de deliberação específicas, como os fóruns, o CONGEMAS, CONSEAS e outras instituições com o mesmo

caráter. Porém, não foi possível verificar nenhum Conselho Estadual ou Municipal de Assistência Social seguindo o perfil do CNAS.

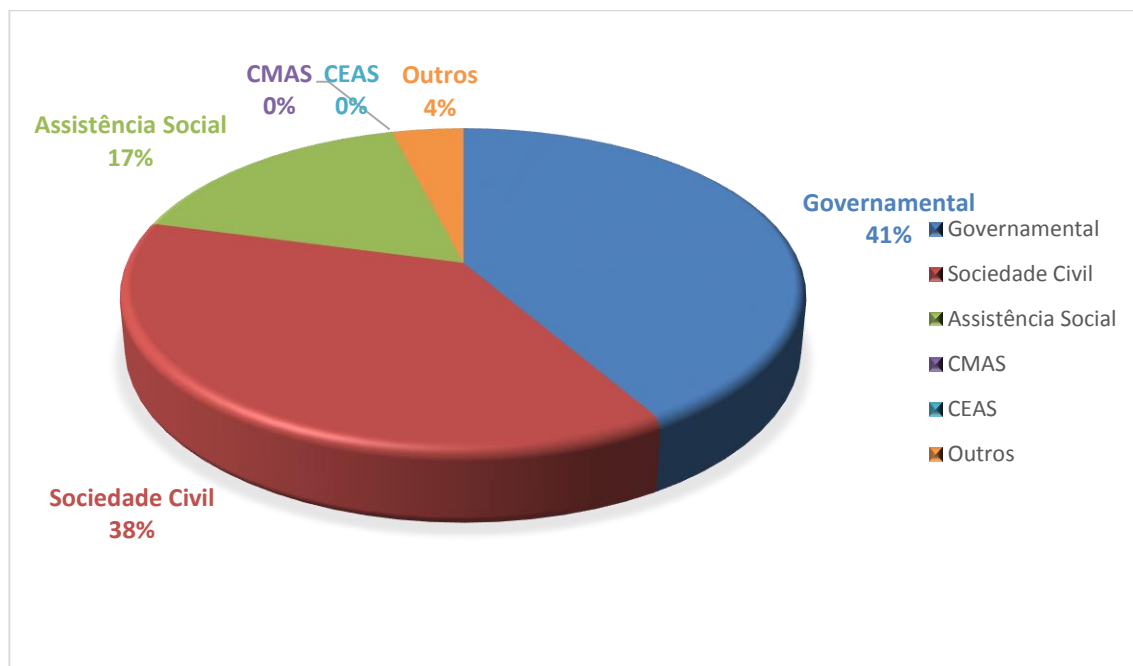
Estas informações mostram a potencialidade do caráter, sobretudo, *accountable* do perfil do CNAS no Twitter. Sem considerar os usuários pertencentes a sujeitos, ao olharmos o quadro institucional dos seguidores, percebemos que a maioria dos seguidores são da Sociedade Civil. Ou seja, instituições da macro esfera estão em ligação estabelecida com uma Instituição Participativa, no mais elevado nível da esfera mista. Há, portanto, conexões sistêmicas mínimas estabelecidas aí. Mínimas, a bem da verdade, pois é complexo mensurar a qualidade e o fluxo comunicacional e interativo tendo em vista o baixo número de interações presentes no Twitter do CNAS, como um todo. Mas há contato entre as esferas e entre instituição e instituições, sobretudo aquelas que estão numa posição de serem representadas pela primeira, de forma que esta dispõe de um campo (pequeno, neste caso) para exercício de *accountability*, prestação de contas e da justificação pública de suas ações.

Quando olhamos o conteúdo das postagens e observamos que 40% delas dizem respeito ao próprio CNAS, suas atividades, posicionamentos e informações próprias, é possível afirmar que este pequeno campo vem sendo construído como plataforma *accountable* pelo conselho, tanto pelo conteúdo postado quanto pela existência de um público identificado.

Entretanto, não haver nenhum Conselho Estadual ou Municipal seguindo o CNAS é um dado mais negativo, pois não revela, pelo menos pelo Twitter, conexões dentre as arenas que compõem a própria esfera mista. Dessa forma, não há uma conexão vertical no sentido federativo com outras IP's por esta rede social, apesar de, por exemplo, termos um CRAS seguindo o perfil do CNAS e as próprias instituições da Sociedade Civil que atuam num sentido vertical e juntamente com outros órgãos governamentais como secretarias municipais e estaduais que seguem o perfil, além da própria página da Secretaria-Geral da Presidência da República.

Por outro lado, serão apresentados agora os dados referentes aos usuários que o perfil do CNAS acompanha. Os números de forma geral são muito menores do que seus seguidores. Até o dia 4 de Dezembro de 2014, o CNAS seguia 30 usuários. Porém, a pequenez do número esconde uma rica grandeza de informações. Isto, pois, quando olhamos para o número de instituições que o Conselho Nacional segue, ele corresponde a 80% do número de usuários seguidos.

Gráfico 12 – Tipos de Instituições que o CNAS segue no Twitter



Fonte: Elaboração própria

Quando detalhamos o tipo de instituição que o CNAS segue no Twitter, é possível perceber um crescimento porcentual elevado em relação às instituições e órgãos governamentais, e um crescimento razoável em relação às instituições e arenas da Assistência Social.

Este número elevado de órgãos governamentais refere-se principalmente ao poder público federal. Além de seguir o perfil da própria presidenta da República, o CNAS também segue cinco secretárias subordinadas a Presidência: das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial, dos Direitos Humanos e a Secretaria-Geral. Além disso, segue também o perfil de políticas públicas do MDS e o próprio MDS. Isso indica uma conexão importantíssima do CNAS com arenas e órgãos da micro esfera, de maneira que este colocou-se como seguidor, podendo acompanhar constantemente as atividades, ações e deliberações destas outras instituições.

Além disso, é necessário considerarmos o caráter das Secretarias que são seguidas, sobretudo relacionadas à afirmação e defesa de minorias e à participação social. Elementos fundamentais na elaboração e manutenção da própria política pública da Assistência Social e no sistema sobre o qual ela se constrói.

A categoria Outros e aquela que se refere às arenas e instituições da própria assistência social também trazem dados relevantes. Em Outros, há o Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (CONSEA), mostrando a conexão entre Instituições Participativas de um mesmo nível federal, porém de áreas temáticas diferentes. Já em Assistência Social, o CONGEMAS - Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social e o FONSEAS - Fórum Nacional de Secretários(as) de Estado da Assistência Social são duas arenas fundamentais dentro do Sistema da Assistência Social, envolvendo a burocracia municipal e estadual que gere a AS, e que são acompanhadas pelo CNAS.

Pode-se dizer então que o perfil no Twitter do CNAS não apenas é um meio de conexão com a Sociedade Civil e com os cidadãos, que o colocam numa posição potencialmente *accountable*, mas também é um meio pelo qual o próprio Conselho está em contato e conectando-se com outras instituições fundamentais do Sistema Deliberativo. Inclusive, num cenário no qual, ao seguir outras instituições governamentais e de gestão, cria-se um cenário favorável ao controle social destas Instituições por meio do próprio CNAS, que tem em si essa finalidade.

Portanto, há dois pontos essenciais a serem colocados. O primeiro deles refere-se aos limites existentes em relação ao número de usuários na rede de contatos do perfil no Twitter do CNAS, que limita sua potencialidade conectiva e de capilarização, porém, isso não significa que esta ferramenta não seja importante ao conectar diferentes arenas e esferas, sobretudo a partir de uma ótica de *accountability* institucional. Segundo que, conforme Luchmann (2012, p.21) aponta, a *accountability* institucional também possui dupla face (Gurza Lavalle e Isunza Vera, 2011), e pelo menos no Twitter, atuando como conector sistêmico, é possível constatar esse caráter duplo, em que ao mesmo tempo que o CNAS está exercendo o controle social (pelo menos no sentido de acompanhar suas mídias, suas informações e tweets) sobre órgãos do governo, ele também o faz em virtude das relações que estabelece com a sociedade.

5.2.2 – O Facebook

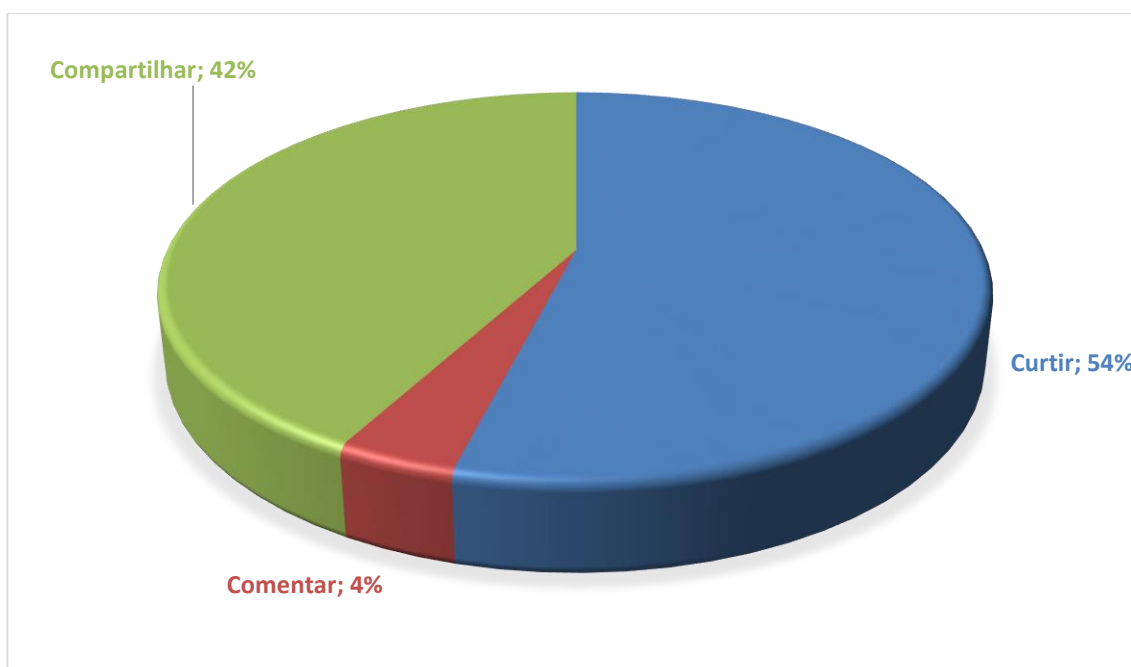
Partirei agora para a apresentação e análise dos dados referentes à página do CNAS no Facebook. *A priori* é importante destacar a opção pela página, pelos motivos já ditos anteriormente, que confere à interface um maior nível de publicidade e acesso. Infelizmente, diferentemente do Twitter, a página no Facebook não nos permite averiguar dos 18.705

usuários que curtiram a página, quais deles possuem um caráter institucional. Isto, contudo, será compensado por informações mais preciosas a respeito das interações realizadas.

Antes de entrar nesta discussão sobre as relações institucionais virtuais, vale a pena traçar a descrição geral das atividades realizadas no Facebook do Conselho Nacional de Assistência Social em 2013, ano de conferências.

Foram, em 2013, um total de 484 postagens ao longo de todo o ano, contabilizando um total de interações de 23.277, das quais existem curtidas (12.615), comentários (934) e compartilhamentos (9.728). Portanto, conforme o gráfico abaixo, o maior tipo de interação realizada foi o “curtir”.

Gráfico 13 – Tipo de Interação no Facebook do CNAS em 2013



Fonte: Elaboração própria

O gráfico revela que a maioria das interações realizadas entre usuários e o CNAS são curtidas, vindo logo atrás os compartilhamentos e depois um número pequeno de comentários. Como discutido antes, o tipo de interação é importante ao avaliarmos a conexão sistêmica e o próprio caráter relacional estabelecido entre representante e representados nestas plataformas.

Um número reduzido de comentários, sem entrar no mérito de seu conteúdo ou forma (não estou preocupado aqui com a qualidade deliberativa que pode existir nestes espaços) indica um baixo teor comunicativo direto e discursivo, no sentido de diálogo, expressão,

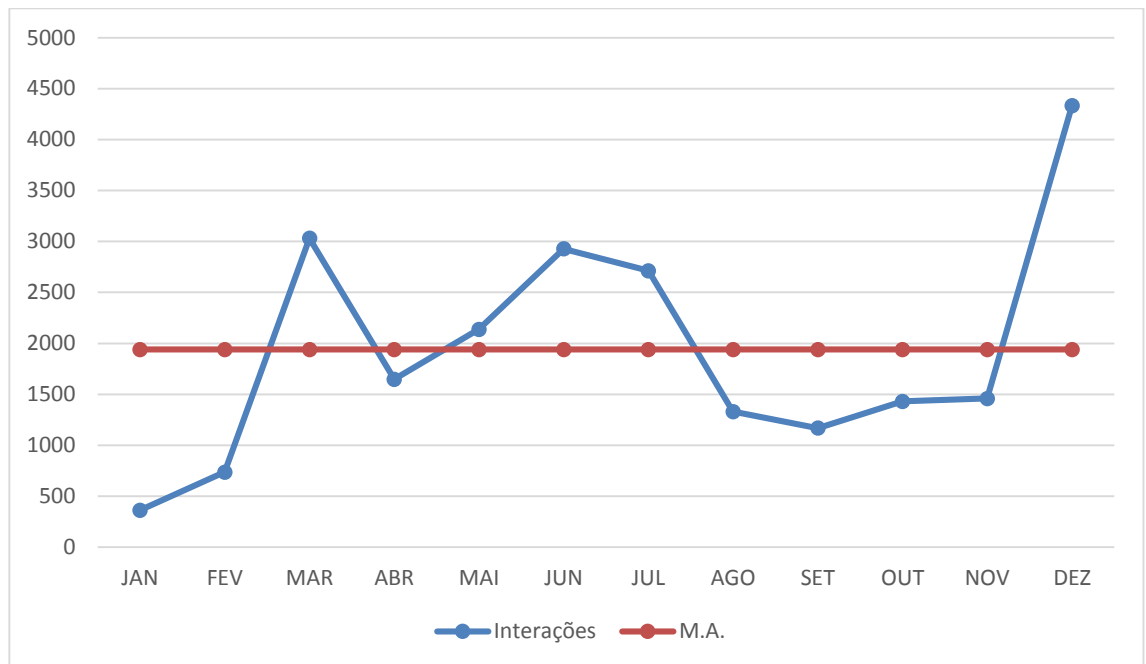
manifestação ou afirmação por parte dos usuários em relação ao CNAS. Não significando que não haja esse tipo específico de comunicação ou interação, há tudo isso certamente, porém e, percentual relativamente baixo comparado ao número de outras interações que poderiam ter sido complementadas com comentários nas postagens.

Já o elevado número de compartilhamentos, feitos durante todo o ano, indica outro aspecto positivo de comunicação e interação. Muito positivo na realidade, pois os usuários estão disseminando as informações, as postagens, as mensagens e os discursos postados pelo CNAS. Ou seja, as 484 postagens realizadas durante o ano tornaram-se quase 10 mil novas postagens a partir dos perfis e páginas dos usuários. Além disso, ao compartilharem as postagens, os usuários podem fazê-las em grupos que façam parte e inclusive adicionar discursos próprios em seu posts. Assim sendo, um elevado número de interações de compartilhamento indica uma riqueza em relação à conexão sistêmica realizada pela página, a partir do momento em que conecta informativamente e comunicacionalmente o CNAS com um número incontável de outros usuários e instituições (de dentro e de fora do próprio sistema deliberativo), além daqueles que curtiram sua página, conferindo assim alta capilaridade comunicativa.

Apesar de parecer mais simples, o “curtir” não é um tipo de interação menos importante; ela significa que os usuários concordam ou comungam da opinião ou da mensagem que é passada por meio daquela postagem. Ou que simplesmente acharam legal ou “curtiram” aquele conteúdo postado. O curtir faz a diferença por mostrar não apenas que as pessoas e as instituições viram e tiveram contato com aquela postagem, mas que elas se mobilizaram no sentido de operarem uma interação mínima com aquele conteúdo. Algo naquela postagem fez com que o usuário decide por clicar em “curtir” ao invés de deixar aquele momento de comunicação e informação criado “passar em branco”.

O gráfico abaixo ilustra a quantidade de interações realizadas mensalmente pelos usuários na página do CNAS, bem como aponta a média de interações durante o ano todo:

Gráfico 14 – Interações no Facebook do CNAS em 2013



Fonte: Elaboração própria

Como é possível perceber a partir do gráfico, os meses iniciais do ano de 2013 apresentam um número reduzido de interações, os mais baixos na série analisada. Isso implica no pressuposto que devemos considerar ao analisar este e outros gráficos que virão a seguir, que é a historicidade da página na rede social. Obviamente, ela não surgiu em novembro de 2013 com as 18.705 curtidas que possui hoje, consequentemente, pelo menos para os meses iniciais de existência da página, é de se esperar que haja um número menor de interações, que se elevam com o tempo, mantendo alguma constância por certos períodos.

O gráfico mostra uma grande elevação de interações no mês de maio em relação a outros períodos. Isso se deve ao fato de uma postagem específica que figurou na rede social neste mês, uma polêmica nota de repúdio ao Pastor Marco Feliciano, deputado federal de posturas conservadoras, homofóbicas e machistas. Essa elevação corrobora o que Almeida (2014b) havia apresentado em relação ao papel de postagens mais polêmicas como fonte de ampla interação.

Porém, os três outros picos de interação existentes chamam atenção por dois motivos. Primeiro, pois mostram a capacidade que determinados temas, em determinados momentos, possuem de operar um nível alto de mobilização por parte dos usuários, que passam a

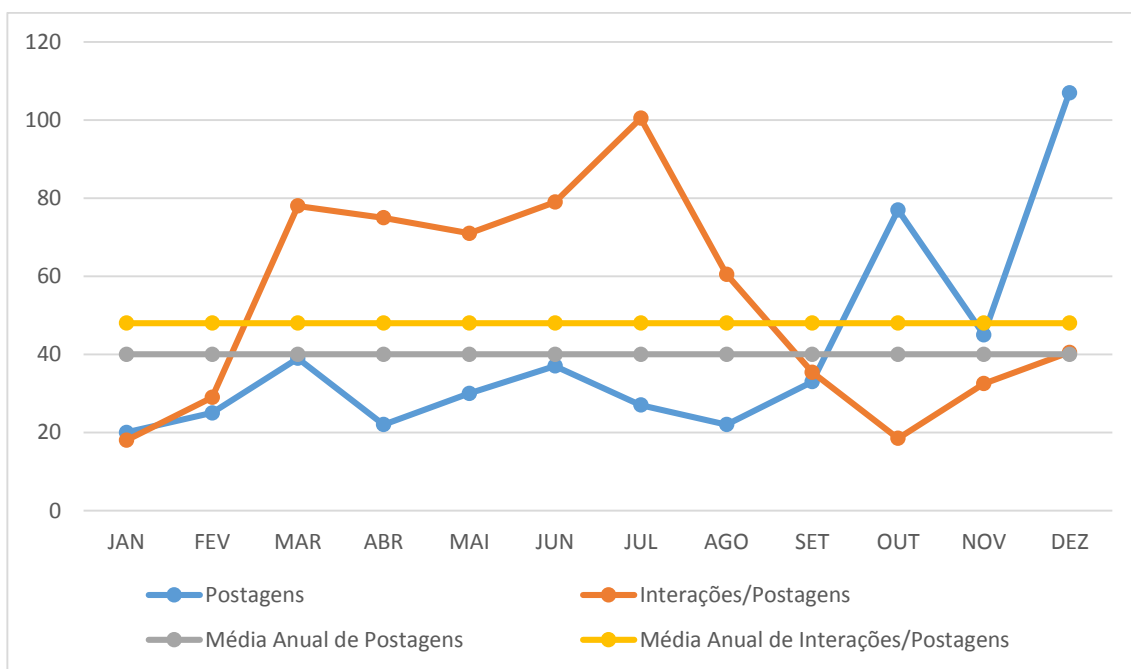
interagir mais. Segundo, que evidencia um papel conectivo e discursivo fundamental que surge na rede social do CNAS.

Esses dois pontos justificam-se, pois os picos de elevação de interações apresentados estão relacionados a postagens envolvendo a temática das Conferências. Em junho e julho há uma série de postagens sobre os preparativos, normas, eixos e detalhes necessários para a realização das Conferências em níveis municipais e estaduais. No mês de julho também há duas postagens de grande destaque, uma delas sobre os oito anos do SUAS e outra uma foto com o símbolo e informações sobre a conferência; ambas tiveram níveis elevados de interação. Já em dezembro, a epidemia interativa está estreitamente relacionada à realização da Conferência Nacional, antes, durante e após sua ocorrência.

Portanto, o Conselho está não apenas conectando, a partir da interação e comunicação, um número maior de pessoas, ou melhor, aumentando o fluxo conectivo que tem origem no “curtir”, mas também está se conectando diretamente a outras arenas, no caso às Conferências de modo geral e mais especificamente à Conferência Nacional, a partir do momento que estas ocupam uma centralidade e presença discursiva em suas mídias.

O gráfico a seguir ilustra a relação entre o número de postagens mensais e as interações realizadas pelos usuários:

Gráfico 15 – Interações e Postagens no Facebook do CNAS em 2013



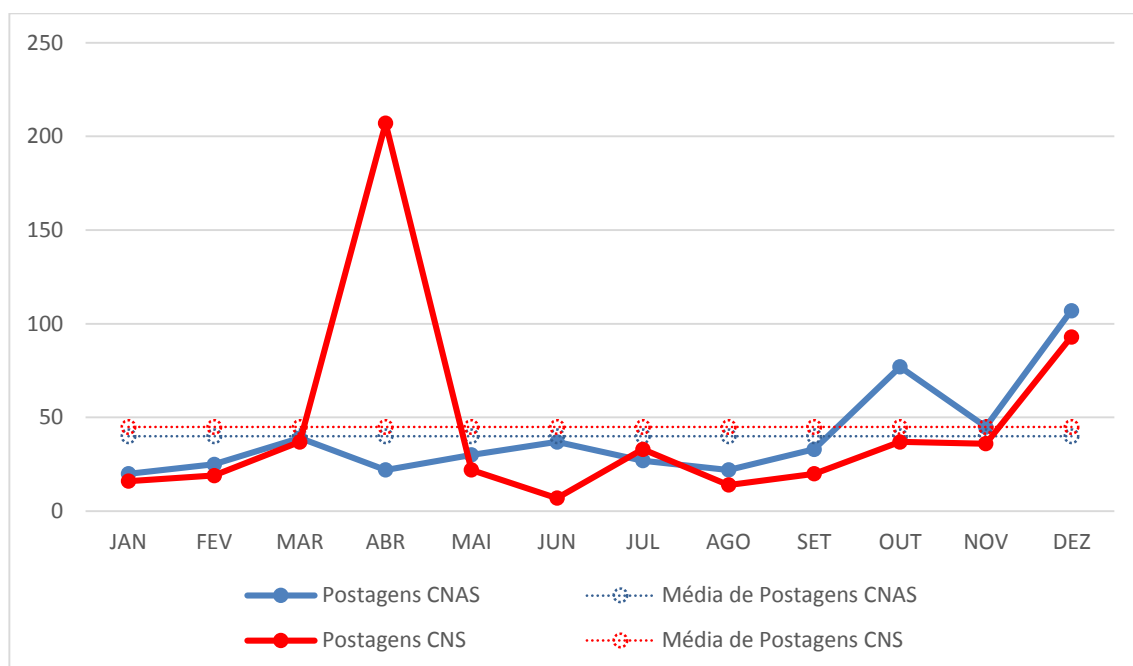
Fonte: Elaboração própria

A mensagem do gráfico parece significar que não necessariamente mais postagens significarão mais interações, o que traz à tona mais uma vez a existência de variáveis que atuam nesse processo de intensificação ou diminuição das interações. Por exemplo, no mês de dezembro, apesar de haver um grande número de postagens, a média de interação por postagem fica exatamente em cima da média, mesmo o tema e a realização da Conferência tendo mobilizado tanto a página do CNAS no que diz respeito à quantidade de postagens, a maior em todo ano, quanto os usuários no que diz respeito às interações. Em julho, por exemplo, onde temos uma redução na quantidade de postagens, isso não significou uma queda na interação. Movimento oposto, mas com o mesmo significado ocorre em outubro, quando há uma elevação no número de postagens e uma considerável queda no número de interações.

Um último dado positivo deste gráfico refere-se a certo grau de estabilidade em relação ao número de interações/postagens, estando quase sempre acima ou próximo a sua média anual. Aponta-se aí certa qualidade comunicativa, no sentido de que não há um abandono por parte dos usuários em interagir e comunicar-se com o CNAS.

Para melhor perceber este quadro, é importante estabelecer uma comparação com outra Instituição Participativa de mesmo nível federativo que desempenhe papel semelhante. A possibilidade adotada foi o Conselho Nacional de Saúde (CNS), área que possui uma história consolidada de participação popular e de representação da Sociedade Civil. O CNS também possui página no Facebook, contando com 10.421 curtidas, e tendo sido criada em Julho de 2012. Isto permitiu extrair dados e informações comparativos, referentes ao ano de 2013, que são demonstrados nos gráficos abaixo:

Gráfico 16 – Postagens no Facebook em 2013 - CNAS/CNS

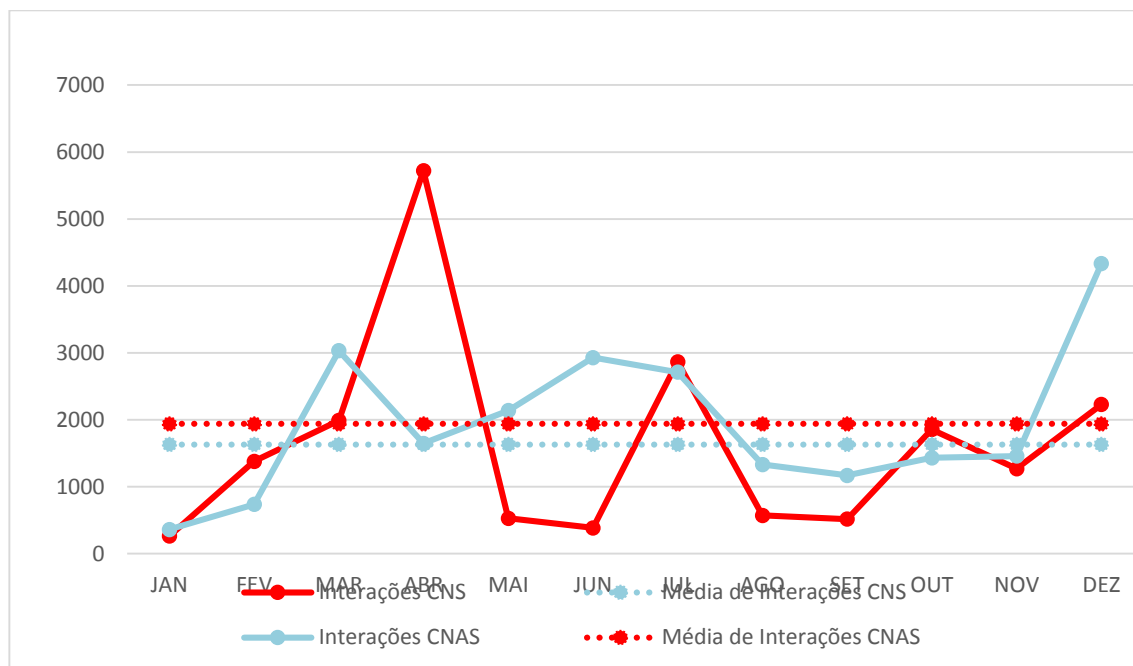


Fonte: Elaboração própria

Antes de mais nada, vale a pena observar que o CNAS possui quase o dobro de curtidas que o CNS, estando o primeiro a menos tempo na rede social que o segundo. Isso já indica uma maior conectividade, ou melhor, uma maior inserção do Conselho de Assistência Social na rede em comparação com o CNS, mostrando que existe uma procura e um interesse maior por parte do representado ou do cidadão envolvido na Assistência Social por estar em contato e acompanhar as atividades do Conselho que os representa.

O gráfico anterior compara quantitativamente o número e a média de postagens dos dois Conselhos. É possível observar que, no caso do CNS, também há picos em relação ao número de postagens: em abril o elevado valor deu-se em virtude da realização de campanha publicitária realizada pela página sobre um evento específico da área, o “Saúde +10”. No total, o CNS contabilizou 541 postagens no ano de 2013, 57 a mais que o CNAS, o que fez com que o primeiro tivesse uma média maior de postagens no ano. Entretanto, se olharmos cuidadosamente o gráfico, pode-se perceber que há uma maior constância de postagens do CNAS em relação ao CNS, quando se observa que o Conselho de Assistência Social possui muito mais meses com postagens próximas a média ou superior a elas do que o de Saúde.

Gráfico 17 – Interações no Facebook em 2013 - CNAS/CNS



Fonte: Elaboração própria

Este segundo gráfico compara as interações realizadas por usuários nas páginas do CNAS e do CNS. No total, o Conselho Nacional de Saúde contou com de 19.573 interações no ano de 2013, número relativamente próximo ao apresentado pelo CNAS, que possui quase o dobro de curtidas na página e estava em ano de conferências, algo que não se passou na área da Saúde naquele ano. Isso pode indicar uma relativa baixa no que se refere à interatividade do CNAS se comparada ao CNS. Porém, aceitando o problema que os números absolutos revelam, é importante olhar para os dados que o gráfico oferece.

Mesmo tendo menos interações, o CNS possui uma maior média de interações mensais. Entretanto, quando olhamos as interações mensais dos Conselhos e suas respectivas médias, algo conta a favor do caráter equilibrado e conectivo da mídia do CNAS. Mesmo tendo média inferior, as interações realizadas pelo público da Assistência Social parecem sofrer menores variações, ou pelo menos variações menos intensas que as interações do CNS, de forma que possui um número maior de meses mais próximos a média anual e também de meses superior a ela.

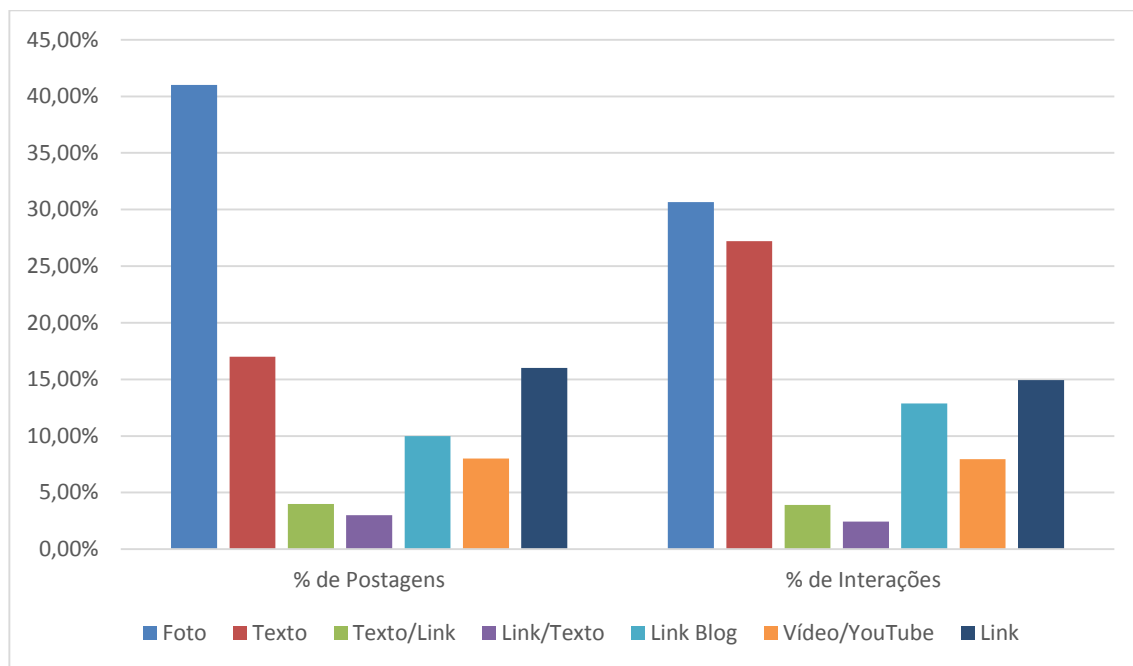
Estas comparações foram importantes, pois mostraram primeiro, a maior capilaridade e inserção do CNAS no Facebook, mas também um déficit em relação ao número total de interações realizadas se comparado com o CNS. Em segundo lugar, revelou, tanto para o

número de postagens quanto para o número de interações, que o CNAS mostra-se mais estável, indicando um caráter mais consolidado da mídia virtual, que pode estar relacionado inclusive com seu maior número de curtidas.

Como já apontado, existem fatores e variáveis que podem estar relacionados às motivações que produzem um maior grau de interação e um fluxo comunicativo maior, consequentemente fortalecendo a conexão sistêmica. Como apresentaremos a seguir, acredito que o tema tratado e o tópico/linguagem utilizado podem influenciar num maior ou menor nível de interação. Nesse sentido, Almeida (2014b) já mostrou que há uma relação entre maior grau de manifestação e interação relacionados às postagens mais ou menos polêmicas.

Em relação ao tópico utilizado, no sentido da forma como o conteúdo é publicado e por meio de qual linguagem, foi possível traçar sete categorias de maior destaque, sendo elas: foto, texto (linguagem textual/discursiva), texto/link (quando o foco principal da mensagem é textual, mas possui um link para outro site ou plataforma complementando a mensagem), link/texto (quando o centro da postagem é um link, porém contendo ainda alguma pequena mensagem complementar, link blog (quando a postagem resume-se a compartilhar o link de algum texto ou postagem feita no blog do CNAS), vídeo/YouTube (quando a postagem contém vídeo próprio ou reproduz vídeos no YouTube) e link (quando a postagem resume-se somente a um link, sem nenhuma informação).

Gráfico 18 – Postagens e Interações no Facebook do CNAS/Tópico



Fonte: Elaboração própria

O gráfico acima permite mensurarmos a proporção que determinados tipos de tópicos e linguagens são utilizados pelo CNAS para comunicar-se em sua página no Facebook. O tópico mais utilizado foi a Foto, ou seja, a linguagem visual correspondendo a mais de 40% das postagens, tendo tido picos de postagem em outubro e dezembro, período em que o CNAS divulgou imagens das diversas conferências municipais e estaduais que ocorreram e, posteriormente, e quando foram divulgadas as fotos do que aconteceu na IX conferência Nacional. Outro tópico muito utilizado refere-se ao texto, estruturado na linguagem discursiva: esse corresponde à aproximadamente 20% das postagens; está próximo ao Link. Link Blog e Vídeos são duas categorias de tópicos com alguma expressividade correspondendo a aproximadamente 10% das postagens cada uma.

Porém, quando se centra o olhar sobre o nível de mobilização de interação que cada tópico/linguagem é capaz de mobilizar e produzir, os números mudam um pouco. A linguagem visual, por meio de fotos, continua em destaque, mas passa a corresponder apenas a pouco mais de 30% das interações produzidas, já a linguagem textual mostra-se como uma forma atrativa e interessante aos usuários, visto o alto nível de interação que produz (responsável por mais de 25%) relativamente a outros tópicos e a própria quantidade de postagens neste molde. As outras formas de linguagem/tópico não mudam muito sua

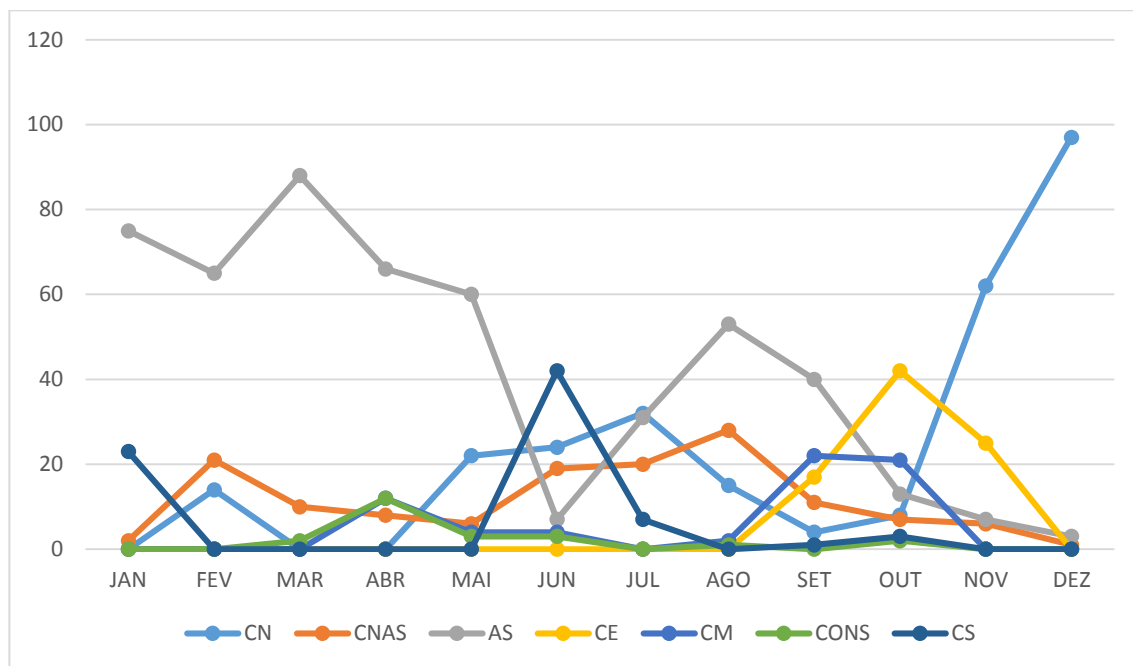
porcentagem em relação ao total de interações e de postagens a partir de seus moldes, com exceção do Link Blog que tem sua porcentagem de interações reduzida relativamente ao índice de postagem.

Portanto, é possível perceber que o tópico, a linguagem ou a forma que a postagem assume, produz sim alguma diferença em relação à interação realizada entre usuários e página, mesmo que ela seja reduzida. De forma que, a conexão sistêmica de uma plataforma midiática, no caso as redes sociais, está vinculada também a capacidade que algumas formas desempenham em relação a outras. No caso do Facebook, a linguagem textual e a linguagem visual (por meio de fotos) estiveram relacionadas com um nível elevado de interações.

No entanto, o tópico/linguagem não é a única variável neste processo de mobilização e produção de interatividade, fortalecendo a conexão sistêmica, muito menos independente. É preciso considerarmos os temas que as diferentes postagens assumem e se eles são mais ou menos capazes de gerar maior ou menor interação.

A análise das postagens do CNAS em 2013 permitiu identificar sete temas e assuntos de maior destaque presentes na rede social. São eles: a Conferência Nacional (CN), o próprio Conselho Nacional e seus membros, suas atividades, deliberações e informações (CNAS), assuntos gerais relativos à própria Assistência Social e suas políticas públicas (AS), as Conferências Estaduais (CE), as Conferências Municipais (CM), os conselhos de assistência social em geral (CONS) e as Conferências como um todo (CS).

Gráfico 19 – Porcentagem de temas presentes no Facebook do CNAS em 2013



Fonte: Elaboração própria

O gráfico acima retrata a proporcionalidade que um determinado tema ou assunto possui em relação às postagens de cada mês. Como se pode observar, nos primeiros meses do ano, uma grande parte das postagens feitas pelo CNAS no Facebook está relacionada às questões da Assistência Social, seja de suas políticas públicas ou diferentes arenas de gestão e deliberação. É interessante notar que, quando a mídia se mobiliza em virtude das diferentes conferências, ela passa a tratar menos das questões específicas da área. Enfim, irei direto ao que mais chama atenção neste gráfico. Primeiro, que o tema da postagem está diretamente relacionado ao período em que ela é feita; por exemplo, em junho, momento no qual estão sendo discutidos os preparativos e normas das Conferências que irão ocorrer, esse será o tema que mais mobilizará as postagens no Facebook. O mesmo ocorre em setembro e mais acentuadamente em outubro, período no qual estão ocorrendo as Conferências Municipais e Estaduais. E o exemplo mais gritante é em dezembro, mês no qual quase a totalidade das postagens refere-se à Conferência Nacional.

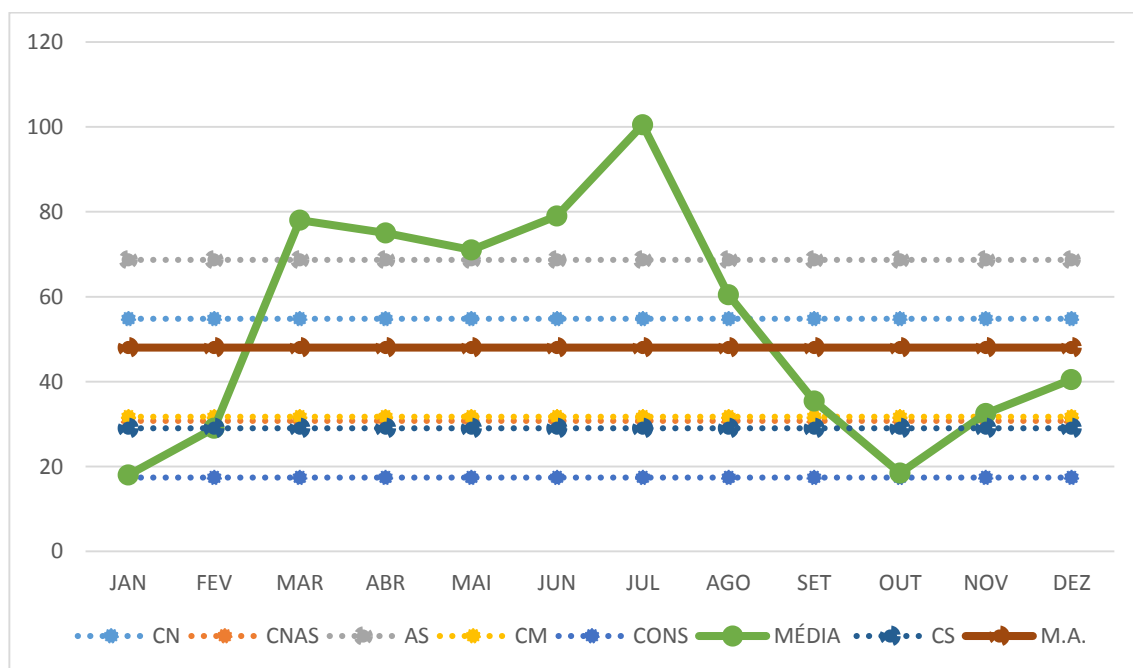
É possível identificar mais uma vez a conexão existente e agora quantitativamente demonstrada entre as diferentes instâncias que compõem o Sistema Deliberativo da Assistência Social por meio dos conteúdos divulgados nas redes sociais. O CNAS, ao discursar, informar, divulgar, apresentar ou tratar sobre as demais conferências e os demais

conselhos não apenas o faz discursivamente, mas o faz *conectivamente*, demonstrando a existente relação entre essas arenas. A Assistência Social, suas políticas públicas e arenas de gestão também estão presentes nas postagens, de forma a estabelecer relações e conexões entre esses espaços e discursos e o CNAS.

Por fim, uma observação importante refere-se à praticamente constante abordagem do CNAS de suas próprias atividades, deliberações e informações em sua rede social, isto é, a demonstração de sua capacidade de sustentar a ideia de um canal informativo e comunicacional constante sobre ele mesmo no Facebook, de forma que parece utilizar a mídia virtual como um espaço constante de prestação de contas, justificação pública e exercício de *accountability*, pelo menos em algum nível.

O próximo gráfico refere-se à média de interações/postagens correspondentes a cada tema no ano de 2013:

Gráfico 20 – Interação / Postagem – Tema



Fonte: Elaboração própria

O gráfico anterior é importante, pois ajuda a revelar informações que os dados absolutos referentes à quantidade de interações que cada tema é capaz de mobilizar seriam incapazes de mostrar, visto que Conferência Nacional, Conselho Nacional e assuntos referentes à Assistência Social mobilizam em números absolutos a grande maioria das

interações realizadas. Por isto, preocupa-se aqui em observar quais temáticas produziram de fato maior mobilização de interações ao longo do ano, considerando o número de postagens sobre aquele assunto.

Os assuntos de maior potencial mobilizador em 2013 foram a própria Assistência Social e a Conferência Nacional, estando ambas acima da média anual de interação/postagem. CNAS, Conferências Municipais e Conferências de modo geral mostraram possuir um mesmo potencial de mobilização; claro que o tema CNAS gerou muito mais interação do que as Conferências Municipais, mas também possuiu um número muito maior de postagens relativas a este tema. E, por fim, a temática relacionada aos Conselhos, de forma geral, foi a com menor potencial de mobilização.

Estes dados apontam alguns pontos interessantes, mesmo que, como revelou a pesquisa, CNAS, AS e CN sejam capazes de gerar em absoluto mais interação, serão apenas a Conferência Nacional e os assuntos ligados às políticas e arenas da Assistência Social que produzirão maior interação entre usuários e a Instituição por postagem. Isso significa que estes temas são capazes de fortalecer mais a relação entre representantes e representados, possibilitando um maior fluxo comunicacional, e assim conectando mais pessoas ao Sistema Deliberativo da AS. É interessante notar que questões locais, como as conferências municipais são tão capazes de mobilizar interações e gerar fluxos comunicacionais quanto temas relacionados ao próprio CNAS.

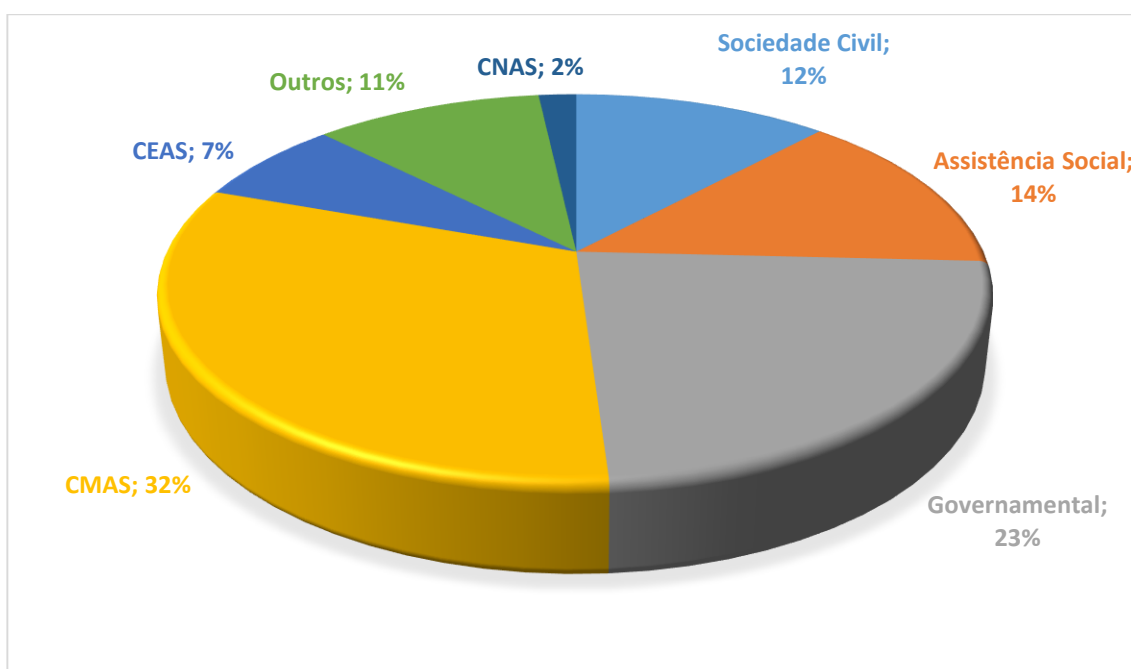
Entrando, no último aspecto da análise do Facebook, porém um dos mais importantes, irei agora investigar a conexão entre instituições e a página do CNAS, partindo das mesmas categorias utilizadas na análise do Twitter. Como não é possível ao usuário comum ver quem são os sujeitos que curtiram páginas no Facebook, os dados obtidos aqui se referem às instituições que não apenas estão em contato (seguindo) o CNAS, mas que, mais do que isso, estão interagindo diretamente com ele.

Antes de tudo, é preciso pontuar que, devido às configurações de privacidade do Facebook, muitos perfis não são passíveis de serem visualizados como curtindo, compartilhando ou comentando, apesar desta ação ser contabilizada. Isso significa que os números apresentados a seguir, correspondem àquelas páginas e aqueles perfis cujas configurações de privacidade não vedam visualizar suas interações. Portanto, o número real pode ser maior, e apenas maior, do que o número apresentado.

Das 23.277 interações realizadas na página do CNAS, pelo menos 1.137 delas foram feitas por páginas ou perfis institucionais. Ou seja, 5% das interações feitas apontam para um fluxo comunicacional entre CNAS e outras Instituições inseridas no Sistema Deliberativo da Assistência Social, cuja própria interação serve como passaporte de entrada neste sistema.

O gráfico abaixo demonstra como estão divididas percentualmente estas interações de acordo com tipo de instituição que a operou:

Gráfico 21 – Tipos de Instituições que mais interagiram com o CNAS pelo Facebook



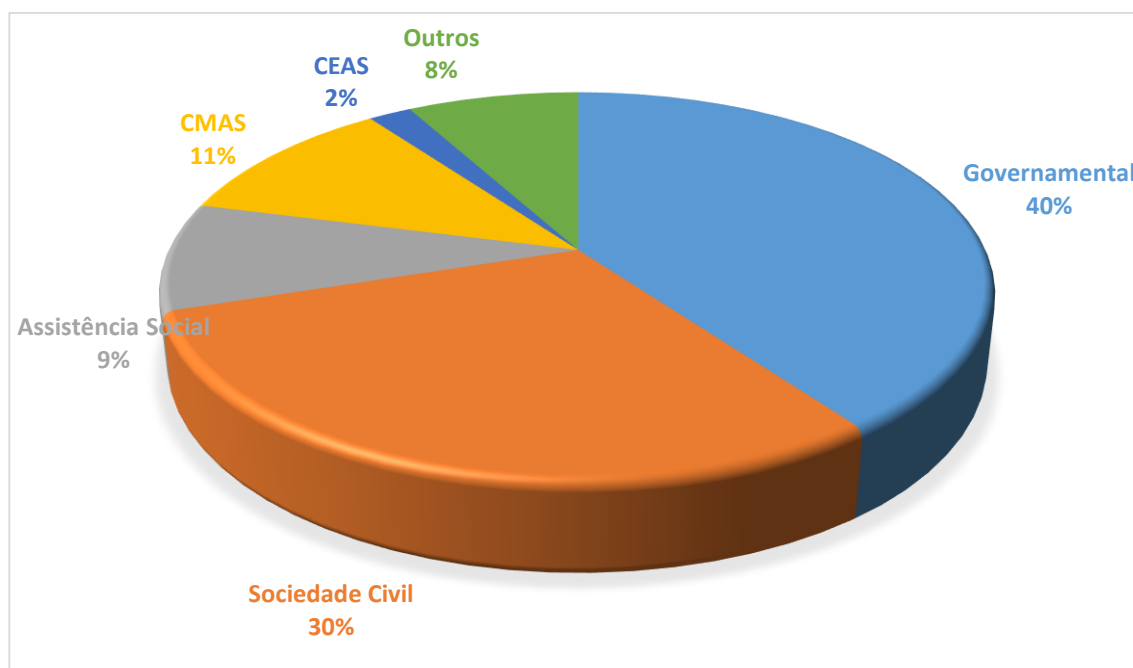
Fonte: Elaboração própria

Os dados mostram que grande parte das interações institucionais realizadas na página do CNAS é feita por páginas ou perfis de Conselhos Municipais de Assistência Social. Tal informação vem corroborar o que os dados obtidos a partir da Conferência Nacional já apontavam: que uma parte considerável dos CMAS já possuem espaço no mundo virtual e perfil nas redes sociais. Porém, mais importante do que isso, é o contato e a conexão que existe naquele espaço ocorrendo entre IP's de diferentes níveis federativos, principalmente os CMAS, mas também os CEAS, e o CNAS. Isso mostra que a rede social funciona sim como conector sistêmico, colocando em contato, e a partir daí gerando um fluxo interativo que dá liga à conexão sistêmica que se estabelece. Dessa forma, Conselhos Municipais e Estaduais estão constantemente numa posição de audiência em relação ao Conselho Nacional, estando

passíveis de contato com as informações, deliberações e prestação de contas disponibilizadas por ele.

No total foram mapeadas e identificadas pelo menos 186 instituições diferentes em interação com CNAS. Distribuídas da seguinte forma:

Gráfico 22 – Tipos de Instituições que interagiram com o Facebook do CNAS

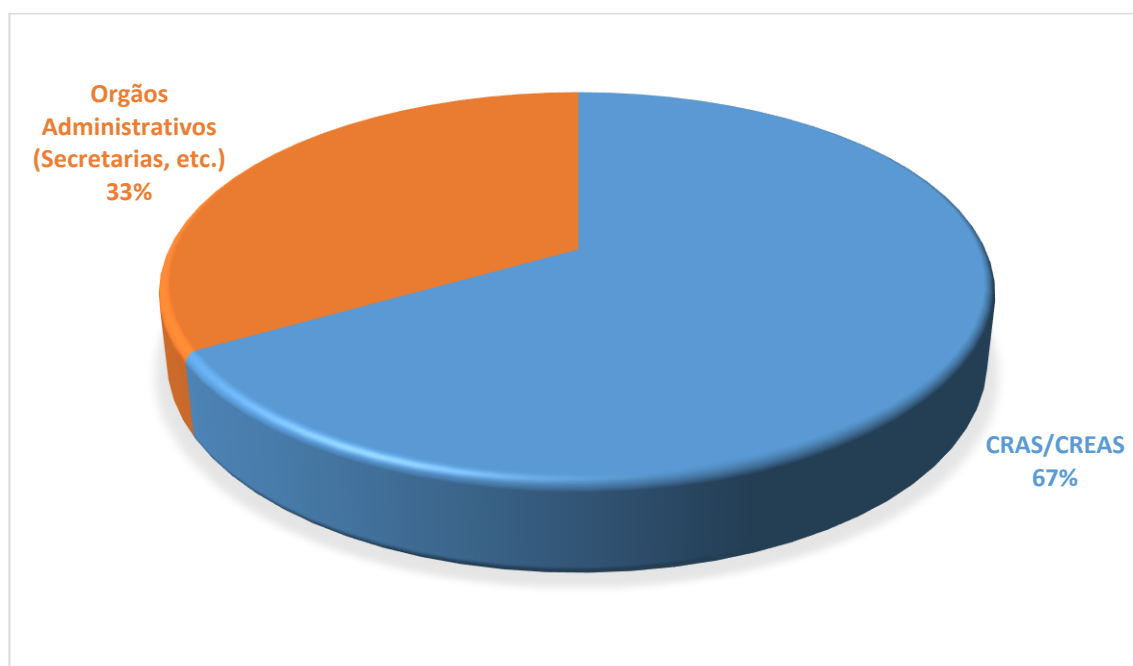


Fonte: Elaboração própria

O gráfico revela que grande parte das instituições conectadas ao CNAS é de caráter governamental, seguidas por instituições provenientes da Sociedade Civil. É importante notar que, apesar dos CMAS's serem as instituições que mais interagem com o Conselho Nacional, este tipo de IP não aparece de forma destacada quantitativamente entre os tipos de Instituição que compõem a rede estabelecida pelo CNAS. O mesmo se dá, porém, de forma contrária com a Sociedade Civil e Assistência Social. Isso significa que existem diversos canais conectivos, isto é, há diversos fios ligando o CNAS a outras Instituições, principalmente da Sociedade Civil e do Governo, respectivamente esferas macro e micro, porém, o fluxo conectivo e interativo mais intenso se dá dentro dos fios que ligam o CNAS às IP's, como os CMAS, e às instituições e arenas da Assistência Social.

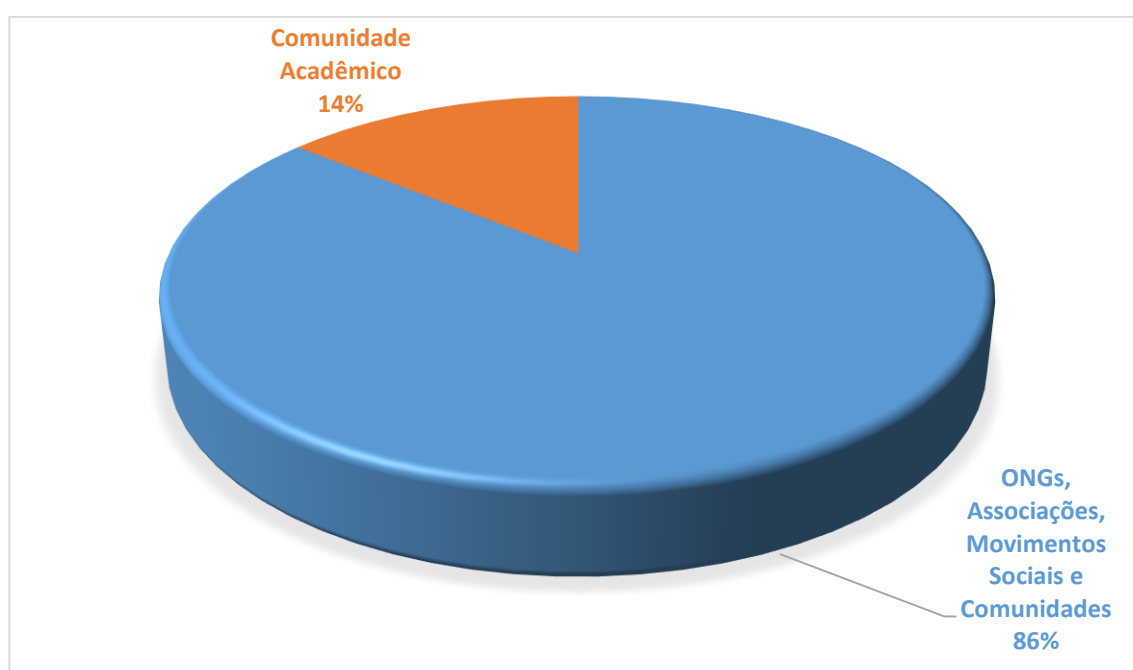
É importante destacar os principais grupos que compõem os tipos institucionais que mais estão conectados ao CNAS. Os gráficos abaixo indicam esses dados:

Gráfico 23 – Instituições Governamentais



Fonte: Elaboração própria

Gráfico 24 – Instituições da Sociedade Civil



Fonte: Elaboração própria

O primeiro gráfico aponta um protagonismo de CRAS e CREAS estabelecendo contato com o Conselho Nacional. Isto é importante, pois indica que há um grande número dessas instituições, de cidades diferentes, presentes nas redes sociais. Além disso, como já foi

dito, eles são instituições que estão na base da Assistência Social, em contato direto com o usuário e beneficiário das políticas públicas, que indiretamente passam também a estar integrados no Sistema da AS por meio destas instituições capazes de levar as perspectivas, interesses e dificuldades destes sujeitos em seus discursos, ações e interações. Não esquecendo as Secretarias de Assistência Social Municipais e Estaduais e outras secretarias que se relacionam e também estão minimamente conectadas ao CNAS.

Em relação à Sociedade Civil, a grande maioria das instituições referem-se aos movimentos sociais, associações, mídias e organizações, porém, vale notar a presença de grupos e setores da comunidade acadêmica e educacional integrando também o Sistema Deliberativo da Assistência Social por meio dos mecanismos de indução sistêmica de conectividade.

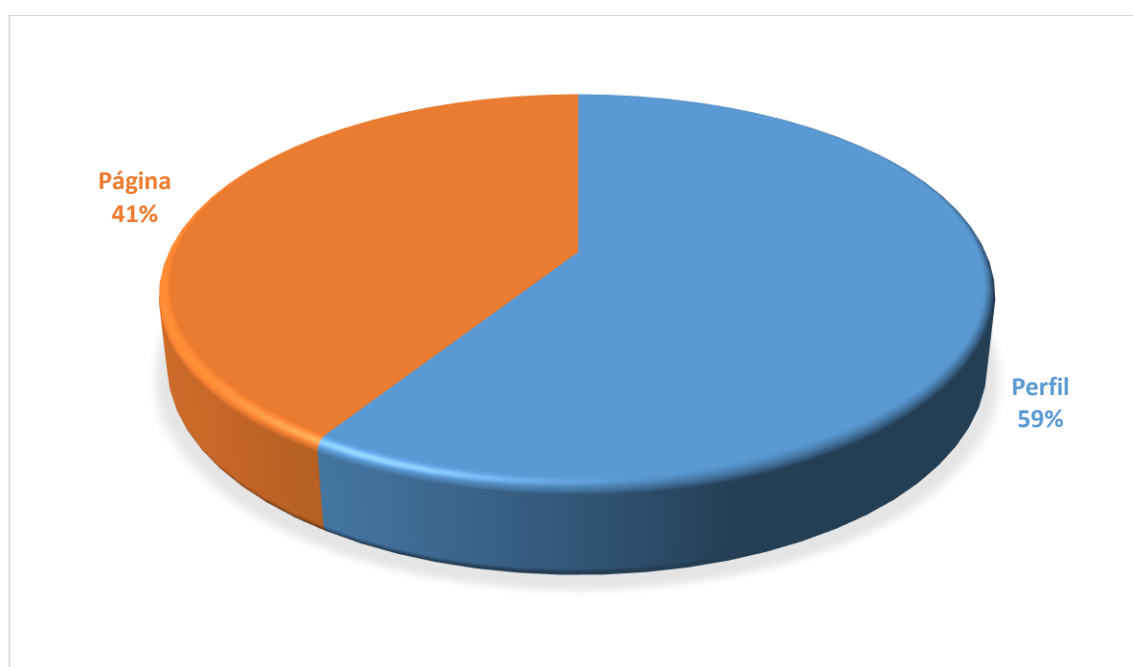
A categoria Outros também esconde uma informação preciosa, diferentemente do Twitter, no qual a maioria no interior desta categoria são empresas. No Facebook, aproximadamente 70% dela é composta por Conselhos de outras áreas, ou perfis/páginas que congregam diferentes conselhos de um mesmo município. Foi possível identificar Conselhos como da Saúde, dos Direitos da Criança e do Adolescente, Antidrogas, entre outros. Este dado, juntamente com os 20 CMAS's identificados e com os quatro CEAS's mapeados, permite afirmar que a mídia funciona não apenas como conector sistêmico, no caso do Facebook, mas também como plataforma de contato, interação e conexão entre IP's de diferentes níveis, tornando ainda mais forte a indução de conectividade por atores sistêmicos, verticais, horizontais e transversais.

Isto porque um sujeito ou uma instituição cujas redes de contato e informação estariam sujeitas e imersas a um nível local sem sua participação nas redes sociais, muda completamente quando passam a ser inseridos nelas. De forma que a partir do espaço virtual, uma instituição local, seja ela do tipo que for, poderá estar em contato direto, informando-se e até mesmo deliberando com outras instituições de outros níveis, como nacional e estadual. E assim a experiência e o acúmulo produzido a partir desta conexão podem ser transferidos a outros sujeitos ou outras arenas locais, sejam por meio de reuniões, informativos, deliberações e etc. O fundamental é termos noção da capilaridade das relações e das conexões, e como há cruzamentos entre diferentes conectores, como agora exemplificou-se pela mídia e pelos atores sistêmicos.

O Facebook configura-se, portanto, como ferramenta imprescindível para o exercício tanto da *accountability*, como também de *accountability institucional*, visto que há ali um campo que concentra o público institucional da Assistência Social, forjando uma plataforma *accountable* e possível de exercer o controle social sobre as Instituições Participativas.

Vale pontuar que as opções de interface escolhida pelas diferentes instituições são importantes no sentido de conferir maior publicidade e pluralidade de acesso e conhecimento aos diferentes sujeitos no Facebook. De forma que para isso é preferível dispor de uma página a dispor de um perfil. Neste sentido, o gráfico aponta como as instituições vêm traçando seu desenho institucional virtual:

Gráfico 25 – Tipo de Interface no Facebook



Fonte: Elaboração própria

Apesar de grande parte das instituições que se conectam com o CNAS utilizarem perfis, uma porção considerável já faz o uso de página como forma de estar presente na rede social. Esta questão acaba trazendo à tona dois elementos, ou melhor, a influência de dois conectores sistêmicos em relação à Mídia: a burocracia e o desenho institucional.

O primeiro é importante justamente por poder ser o responsável pela manutenção e operacionalização das redes sociais das diferentes instituições participativas, quando não forem operadas pelos próprios conselheiros. Isso mostra como o sujeito burocrático responsável pelas mídias e pela comunicação institucional das IP's pode ter um papel

relevante em como as redes sociais irão funcionar e serem operadas. Apesar de ser apenas uma faísca que é possível extrairmos da pesquisa apresentada, essa reflexão, esse desafio, pode ser encarado como objetivo de novas pesquisas futuras, contribuindo na construção do amplo panorama que há por trás dos sistemas de comunicação midiáticos que conectam os Sistemas Deliberativos.

O segundo, e igualmente uma faísca que surge aqui, mas que pode vir a acender novas fogueiras empíricas e analíticas, diz respeito à opção de que possuir redes sociais, ou optar por um perfil ou uma página, está dentro e faz parte do próprio desenho institucional de uma IP.

Desta forma, o Facebook mostra como os conectores sistêmicos, tais quais apontados por Mendonça (2013), não se encontram apenas paralelamente e isolados entre si, operando conexões entre diferentes arenas e esferas por meio de ligações pontuais realizadas por cada um. Há um reenquadramento destes conectores, na direção de que eles estão envolvidos entre si, podendo reforçar-se ou diminuir a intensidade e a potencialidade de conexão dos demais. A Mídia não está deslocada dos atores sistêmicos, muito pelo contrário, eles atuam e interagem por meio dela, reforçando a própria indução de conectividade midiática e ao mesmo tempo tornando estes atores ainda mais sistêmicos, dispersando-os num espaço virtual deslocado da territorialidade, aumentando ainda mais sua própria indução de conectividade.

Quando olhamos ao mesmo tempo para o Facebook e para o Twitter sem apontarmos um julgamento isolado para cada um, mas visualizando as virtudes e limitações de cada rede social, juntamente com outras plataformas midiáticas, pensando-as dentro de um sistema de comunicação, pode-se perceber a completude entre elas, de forma a somar e a enriquecer a Mídia como um conector sistêmico.

Por exemplo, enquanto há no Twitter uma limitação de acesso e capilaridade, compensada pelo elevado número de usuários que curtem a página do CNAS no Facebook, há também uma face na qual existe um maior contato e conexão principalmente com instituições governamentais, sobretudo órgãos do poder executivo federal que trazem para o jogo um possível exercício de controle social e *accountability* na mão dupla. Por outro lado, por exemplo, enquanto no Twitter praticamente não há conexão com CEAS ou CMAS, o Facebook vem no sentido de suprir essa inclusão e operar esta conexão. Além destes, há outros exemplos que as análises anteriores poderiam apontar. Para se ter ideia, enquanto há limitações de interações e porosidade no Blog do CNAS (Almeida, 2014b), este problema pode ser compensado pela publicação e divulgação das postagens no Facebook, onde os

usuários podem interagir e manifestar-se sobre aquele, de forma que a reprodução de certos conteúdos do Blog no Facebook ou de outras plataformas no Facebook não deve ser interpretada como algo negativo, mas como um ato de capilarização e pluralização da informação e da comunicação.

Conclusões

Tendo em vista o esforço e o debate teórico apresentado durante o trabalho, somado ao trabalho empírico e analítico realizado no capítulo anterior, é possível apontarmos algumas conclusões e perspectivas referentes às potencialidades das redes sociais operando de forma a conectar sistemicamente arenas, instituições e sujeitos que compõem um Sistema Deliberativo.

A primeira conclusão que se chega é da real potencialidade que há nessas plataformas de comunicação de funcionarem enquanto mecanismos de comunicação, de contato e de conexão entre o CNAS e os diversos atores da Assistência Social. Como foi confirmado pela análise dos dados da Conferência, a grande maioria do público ali presente, que de certa forma assemelha-se ao público geral da AS, possui acesso à Internet e às redes sociais, principalmente o Facebook. Não foi identificada nenhuma forte ou significativa barreira de acesso para este público específico, o que não quer dizer que não haja barreiras e limites socioeconômicos ao acesso à rede por parte de uma parcela considerável dos cidadãos brasileiros.

Porém, o acesso à Internet e a presença nas redes sociais não se traduz automaticamente em relacionar-se e acompanhar o CNAS, o que é problemático, sendo necessário talvez pensar em mecanismos de divulgação e capilarização da rede por parte do Conselho. Entretanto, a Internet, seja por meio de sites ou através do e-mail, já desempenha um papel importante na relação com os conferencistas, pelo qual informa-se e acompanha o CNAS. Nesse sentido, também verificou-se que aqueles que seguem o Conselho nas redes já utilizam essa plataforma como instrumento de *accountability*, informação e comunicação, ainda que de maneira mais tímida.

Outro elemento importante inferido das informações fornecidas pelos conferencistas é que uma quantidade razoável de Estados e Municípios parecem já possuir sua interface e existência no mundo virtual, sobretudo no Facebook. Isso mostra a rede como espaço no qual diferentes Instituições Participativas vêm atuando e construindo seu desenho e sua representação.

Esse dado é corroborado quando olhamos as redes de contato e interações estabelecidas pelo CNAS nas redes sociais. Há ali um emaranhado diverso de ligações e conexões com diferentes sujeitos e (com destaque especial) com diferentes instituições.

Quanto a essa face institucional das relações estabelecidas nas redes sociais, foi possível concluir que há ali espaço para o exercício da *accountability* institucional (LUCHMANN, 2012). Primeiro, porque há um público institucional disponível e que identifica-se a partir das interações. Segundo, o conteúdo das postagens do CNAS revelou uma constância de postagens relacionadas ao próprio Conselho, envolvendo discursos, deliberações e prestação de contas. Além disso, o conteúdo publicizado, os discursos ou tópicos mobilizados nas postagens dizem respeito a outras arenas deliberativas e a outras instituições, relatando atividades, ações ou posicionamentos, o que aponta o próprio caráter *accountable* do conteúdo da comunicação.

Sobre o caráter duplo da *accountability*, que Luchmann preserva de Gurza Lavalle e Isunza Vera (2011), sua potencialidade também é verificada no caso das redes sociais. Quando olhamos para o Twitter do CNAS, podemos perceber esta Instituição seguindo e acompanhando outras, inclusive da Sociedade Civil, mas principalmente órgãos e instituições do governo, sobre os quais o Conselho deve desempenhar o controle social.

Quando olhamos a gama de instituições que interagiram e conectaram-se com o CNAS em 2013, percebemos que há ali entidades das diferentes esferas do sistema deliberativo nos termos de Hendriks (2006) Há ali um espaço no qual elementos da esfera macro, mista e micro estão em interação, comentando, curtindo e compartilhando conteúdos e informações. Vale mencionar que esta convergência se dá dentro de um espaço construído a partir de uma Instituição Participativa no seio da esfera mista. Portanto, por meio das redes sociais é possível conectar diferentes atores, desde instituições participativas locais, passando por espaços técnicos da Assistência Social, inclusive aqueles em contato direto com o usuário até órgãos e instituições do governo federal.

A análise revelou também que há uma diferença entre conexão e contato, não que este último não implique na primeira. O que concluiu-se é que as redes sociais, a Mídia, é capaz de fazer a ponte, o contato, entre o CNAS e diversas outras instituições e sujeitos. Para se ter ideia, só no Facebook são mais de 18 mil usuários nesta situação. Porém, isso significa apenas que há uma conexão mínima, que é e pode ser intensificada pelos diversos usuários através da forma como interagem com o Conselho e também no sentido deste produzir mais postagens que permitam uma maior porosidade para os usuários (ALMEIDA, 2014b).

De qualquer forma, constatou-se que há um nível considerável e estável de interações ocorrendo no Facebook, o que mostra que a conexão possibilitada não é apenas mínima, mas

que gera fluxos comunicacionais, interativos e conectivos. Além disso, um maior número de interações indica que está havendo alguma contrapartida dos representados ou dos cidadãos em relação aos conteúdos *accountables* do CNAS, que indica, portanto, algum funcionamento desta ferramenta como exercício de *accountability* e controle social.

Estas interações, por sua vez, estão sujeitas a algumas variáveis, como se constatou. Tema/assunto e tópico/linguagem são opções capazes de provocar maior ou menor interação. Desta forma, alguns temas e tópicos podem melhor serem explorados pelo CNAS para agregar maior fluxo interativo e possibilitar conexões mais amplas, tanto entre aqueles que acompanham a página, quanto entre aqueles que têm acesso às postagens por meio de compartilhamentos.

Com efeito, não basta apenas que os sujeitos tenham acesso às redes, nem que estejam conectados com o CNAS, é preciso que este desenvolva ferramentas e estruturas comunicacionais adequadas que possam sempre permitir um maior número de interações; inclusive podem estimular diferentes interações, como os comentários (que se revelaram poucos em relação às outras interações), desenvolvendo assim outras potencialidades, até mesmo deliberativas, para as redes sociais.

É possível perceber, então, que há no espaço virtual, disperso pelas redes sociais, sobretudo no Facebook, um grande potencial e um grande acúmulo de liberdade comunicativa nos termos de Bohman, conforme apresentado em seu capítulo em *Deliberative Systems: Deliberative democracy at the large scale* (2012). A rede social é, em si, um espaço comunicativo, um espaço rico em autocomunicação, marcado pela horizontalidade (CASTELLS, 2013), onde os sujeitos têm a possibilidade ampla de conectarem-se e comunicarem-se entre si e com aqueles que os representam, interagindo de diversas formas. Quando olhamos para o CNAS, com mais de 18 mil usuários em sua rede social, e com mais de 23 mil interações ocorrendo em apenas um ano, pode-se perceber aí um elevado nível de liberdade comunicativa.

Resta à Instituição saber canalizar e operar a transformação desta intensa liberdade comunicativa que há na arena virtual entre sujeitos e instituições em poder comunicativo e decisório. A liberdade comunicativa, então, se estabelece a partir do contexto existente e vai estabelecer a conectividade sistêmica, porém, o que dá liga e intensidade a essa conexão, valorando a representação e a legitimidade das instituições será a capacidade delas transformarem essa liberdade em poder decisório.

Outra conclusão que se chegou diz respeito à comprovação do carácter sistêmico das mídias de um SD, no sentido de que exigir todas as qualidades e virtudes de todas as plataformas e meios de comunicação que permeiam um sistema deliberativo pode ser falho, principalmente quando olhamos as variadas mídias e interfaces funcionando de formas diferentes, respeitados seus limites estruturais, e atuando de forma que uma pode suprir as carências de outras, na direção de uma complementariedade entre elas. No caso das mídias virtuais, percebemos que enquanto uma pode ser responsável por maior capilaridade, interação e pluralidade, além de conectar instituições de diferentes níveis e esferas, no caso do Facebook, outra pode revelar e cumprir um papel de conectar e estabelecer relações com instituições que não são contempladas pelo Facebook, como ocorre no Twitter, onde também foi possível percebermos a dimensão de relações voltadas para um potencial controle social de instituições governamentais. O Blog (ALMEIDA, 2014b), por sua vez, pode desempenhar um papel mais noticioso, informativo e discursivo, cuja pouca capilaridade ou porosidade pode ser compensada pela divulgação destes conteúdos nas redes sociais. Além disso, há outras múltiplas formas de comunicação e conexão midiáticas para além destas faladas, potencialmente capazes de cumprir uma função dentro da sistêmica comunicacional.

Logo, o que Chambers em seu capítulo na obra *Deliberative Systems: Deliberative democracy at the large scale* (2012) aponta como uma divisão do trabalho entre as esferas e arenas do sistema deliberativo, parece ser aplicável também ao sistema comunicativo que permeia e conecta as diferentes arenas. De forma que o trabalho de conectar sistemicamente as arenas pela Mídia pode ser dividido entre as diversas plataformas e os diversos meios de comunicação existentes naquele Sistema, inclusive num cenário em que instituições que já possuem um papel específico dentro desta divisão do trabalho, possam também com suas formas de comunicação desempenhar uma função específica ou atendendo a um público específico dentro do sistema comunicativo.

Outra consideração a ser feita dialoga com o que Almeida (2014), em sintonia com Maia (2011) e Gordon (2013), coloca em relação a estes espaços: as redes sociais das Instituições Participativas acabam operando simplesmente como uma extensão, que reproduz a vida e o mundo *offline*. As análises e os dados frutos deste trabalho revelaram que o que ocorre no mundo virtual não é simplesmente uma extensão do mundo *online*.

São estabelecidas nas redes sociais e nas plataformas virtuais uma série de relações, interações e conexões que não estariam ocorrendo ou não existiriam se não houvesse aquele

espaço. Lá é possível que instituições participativas, Conselhos Municipais, dos rincões desse país, possam estar em contato direto, acompanhando e interagindo com um Conselho Nacional. Só o Facebook permite que milhares e milhares de usuários se informem autonomamente, por iniciativa própria, das deliberações, atividades e ações promovidas pelo CNAS e publicizados por ele na rede social. Muito provavelmente sem essa dimensão *online* muitas relações não seriam estabelecidas e as informações não seriam tão amplamente capilarizadas. No Facebook, qualquer usuário pode a hora que quiser procurar a página do CNAS e lhe enviar uma mensagem, dando início a uma possível comunicação, como foi feito em vários momentos quando, em comentários, usuários perguntavam ou questionavam algo nas postagens e o Conselho respondia (não que isso necessariamente tenha ocorrido todas as vezes).

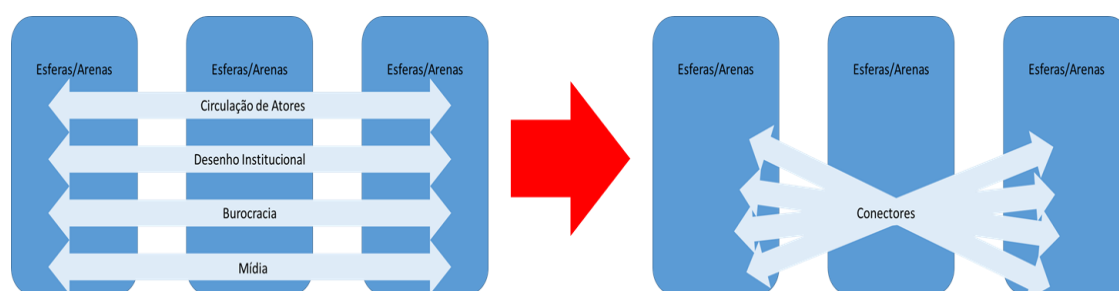
Portanto, o mundo *online* traz dimensões para o Sistema Deliberativo que não ocorreriam sem sua existência; são relações, conexões e comunicações que não existiriam não fossem as plataformas digitais. Simplesmente por funcionar como um conector sistêmico, estes espaços já se tornam algo muito além do mundo *online*. Entretanto, o julgamento aqui não está sendo feito em relação aos processos deliberativos que ocorrem ou não *online*, mas sim em relação ao papel destes espaços frente aos sistemas deliberativos e às diferentes arenas e esferas de deliberação.

Por fim, chegamos a grande conclusão em resposta ao que esse trabalho se propôs, corroborando não apenas o que Mendonça (2012) colocou em relação ao funcionamento da Mídia como indutor de conectividade, mas mostrando que a Internet e as Redes Sociais desempenham um importante papel como conector sistêmico, integrando esferas, arenas, instituições e sujeitos; criando conexões e espaços que enriquecem e podem enriquecer a Representação e a própria prática de *accountability* e responsividade.

Entretanto, isso não significa que as redes sociais e a Internet alcançaram a perfeição em relação a conectar sistemicamente, muito pelo contrário, existem limites de acesso e de contato, da mesma forma que existem aperfeiçoamentos e melhorias a serem operadas pelo uso, pelos conteúdos e pela porosidade destas mídias. Há um canal, um fio de ligação, estabelecido pela mídia, porém a intensidade desta conexão e o fluxo comunicativo e interativo que passa por dentro deste canal ainda é objeto de preocupação, de aprimoramento, principalmente para que se garanta um duplo sentido deste fluxo. Estamos diante de um diamante que existe, mas que precisa ainda ser lapidado.

A pesquisa e análise das redes sociais do CNAS possibilitou identificarmos e atestarmos o funcionamento destas, enquanto conectores sistêmicos e o papel fundamental que a Internet desempenha e pode desempenhar. Porém, mais que isso, foi possível perceber um novo enquadramento dos conectores, como dito anteriormente, no qual um indutor sistêmico relaciona-se e pode influir na conectividade dos outros. Como ilustra a figura abaixo:

Figura 1



Fonte: Elaboração própria

Portanto, tendo apresentado o legado deste trabalho, o desafio que fica é pensar e investigar outras formas de comunicação e mídia que integrem o sistema comunicativo da Assistência Social e, dessa forma, somar mais panoramas e complementaridades à análise da Mídia como conector sistêmico. E, por fim, fica o desafio de enriquecer a discussão e reconhecer novas interações e influências entre os diferentes indutores de conectividade, assumindo a necessidade de se interpretá-los dessa forma também interativa.

Referências bibliográficas

ALMEIDA, Debora Rezende de. Inclusão política nos arranjos participativos: velhos dilemas, novas leituras. In: Encontro Anual da ANPCOS, 38, 2014, Caxambú-MG. *Anais...* Caxambú-MG: ANPOCS, 2014b. GT 08.

ALMEIDA, Debora Rezende de. Pluralização da representação política e legitimidade democrática: lições das instituições participativas no Brasil. *Opin. Pública*, Campinas, v.20, n.1, p.96-117, 2014a.

_____. Representação Política e Conferências: os desafios da inclusão da pluralidade. In: *Textos para discussão*, Brasília: IPEA, 1750, 2012, 49p.

_____. Representation as political process: the State-society relationship in a democratic Brazil. In: Political Studies Association Annual International Conference The Party's Over?, 63, 2013, Cardiff, Inglaterra. *Anais...* Cardiff, Inglaterra, 2013a, Sessão 4 de Conference Papers.

ALMEIDA, Debora Rezende de; CUNHA Eleonora Schettini Martins. Sistema deliberativo e a legitimidade da representação em conselhos de política. In: Congresso Latino-americano de Ciência Política, 7, 2013, Bogotá. *Anais...* Bogotá: ALACIP, 2013, Painel 209.

AVRITZER, Leonardo. Instituições participativas e desenho institucional: algumas considerações sobre a variação da participação no Brasil democrático. *Opin. Pública*, Campinas, v.14, n.1, p.43-64, 2008.

_____. *Participatory institutions in democratic Brazil*. Baltimore: Woodrow Wilson Center; John Hopkins University, 2009, 224p.

_____. Sociedade Civil, instituições participativas e representação: da autorização à legitimidade da ação. *Dados - Revista Brasileira de Ciências Sociais*, Rio de Janeiro, v.50, n.3, p.443-464, 2007.

CASTELLS, Manuel. *A galáxia da Internet*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003, 244p.

_____. *Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet*. Rio de Janeiro: Zahar, 2013, 272p.

CUNHA, Eleonora Schettini Martins. Conferências de políticas públicas e inclusão política. In: AVRITZER, Leonardo; SOUZA, Clóvis Henrique Leite de. (Org.). *Conferências Nacionais: atores, dinâmicas participativas e efetividade*. Brasília: IPEA, 2013, p.141-172.

DRYZEK, John. *Foundations and Frontiers of Deliberative Governance*. Oxford: Oxford University Press, 2010b, 229p.

_____. Global Democratization: Soup, Society or System? *Ethics and International Affairs*, Cambridge, v.25, n.2, pp. 211-234, 2011.

_____. Rhetoric in Democracy: A Systemic Appreciation. *Political Theory*, NY, v.38, n.3, p. 319-339, 2010a.

FILGUEIRAS, Fernando. Além da Transparência: accountability e política de publicidade. *Lua Nova*, São Paulo, n.84, 2011, p.65-94.

GOMES, Wilson. Internet e participação política. In: GOMES, Wilson; MAIA, Rousiley C. M. (Orgs.). *Comunicação e Democracia: problemas e perspectivas*. São Paulo: Paulus, 2008, 372p.

GORDON, Eric. Beyond participation: designing for the civic web. *Journal of Digital and Media Literacy*, v.1, n.2, 2013. Disponível em < <http://www.jodml.org/2013/02/01/design-for-civic-web/>> Acesso em <08/12/2014>.

GURZA LAVALLE, A.; ISUNZA VERA, E. A trama da crítica democrática: da participação à representação e à accountability. *Lua Nova*, São Paulo, n.84, p.95-139, 2011.

HENDRIKS, Carolyn M. Integrated Deliberation: Reconciling Civil Society's Dual Role in Deliberative Democracy. *Political Studies*, Londres, v.54, n.3, p.486-508, 2006.

HOBBS, Thomas (1651). *Leviatã*. Tradução de Alex Martins. São Paulo: Editora Martin Claret, 2002, 528p.

IPEA. Relatório Final de Pesquisa (Conselho Nacional de Assistência Social), 2012. Disponível em <<http://ipea.gov.br/participacao/estudos-do-ipea/conselhosnacionais>>. Acesso em <08/12/14>.

JANSSEN, D.; KIES, R. Online Forums and Deliberative Democracy. *Acta Politica*, v.40, p. 317-335, 2005.

JARDIM, Caio. *Redes sociais e atores sistêmicos: possibilidades e limites de um Sistema deliberativo na Assistência Social.* RELATÓRIO DE PESQUISA PIBIC/CNPQ, UnB, 2014.

KATZ, James E.; RICE, Ronald e; ASPDEN, Philip. The Internet 1995-2000: access, civic involvement, and social interaction. *American Behavioral Scientist*, v.45, n.3, p.405-419, 2001.

LAVALLE, A.G; HOUTZAGER, P; CASTELLO, G. Democracia, pluralização da representação e sociedade civil. *Lua Nova*, São Paulo, n.67, p. 49-103, 2006.

LUCHMANN, Lígia. Associações, participação e representação: combinações e tensões. *Lua Nova*, São Paulo, n.84, p.353-364, 2011.

_____. Inclusão, accountability e representação nas instituições de controle social: dimensões da deliberação democrática. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE TEORIA POLÍTICA, 2, São Paulo. *Anais...* São Paulo: USP, 2012. Disponível em <http://www.fflch.usp.br/dcp/assets/docs/Papers_II_Coloquio/Ligia_Helena_Hahn_Luchmann-Paper_Coloquio_DCP_USP_2012.pdf>. Acesso em <08/12/2014>.

MAIA, Rouseley. Internet e esfera civil: limites e alcances da participação política. In: MAIA, Rouseley et al. (Orgs.). *Internet e participação política no Brasil*. Porto Alegre: Sulina, 2011, p. 47-91.

MALINI, Fábio; ANTOUN, Henrique. A internet e a rua: ciberativismo e mobilização nas redes sociais. Porto Alegre: Sulina, 2013, 278p.

MANSBRIDGE, Jane. Everyday Talk in Deliberative System. In: MACEDO, Stephen (Ed.). *Deliberative Politics: essays on democracy and disagreement*. NY: Oxford University Press, 1999, p.211-239.

MENDONÇA, Ricardo. Reconhecimento e (qual?) deliberação. *Opin. Pública*, Campinas, v.17, n.1, p. 206-227, 2011

MENDONÇA, Ricardo. The Conditions and Dilemmas of Deliberative Systems. In: APSA Annual Meeting, 2013, Chicago. *Anais...* Chicago: APSA. Painel 1. Disponível em http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2303025> Acesso em 8/12/2014>.

PAPADOPOULOS, Yannis. On the embeddedness of deliberative systems: why elitist innovations matter more. In: PARKINSON, John; MANSBRIDGE, Jane (Eds.). *Deliberative Systems: deliberative democracy at large scale*. Cambridge: Cambridge University Press, 2012, p.125-150.

PARKINSON, John; MANSBRIDGE, Jane (Eds.). *Deliberative Systems: deliberative democracy at large scale*. Cambridge: Cambridge University Press, 2012, 194p. Resenha de: ALMEIDA, Debora Rezende de. *Revista Brasileira de Ciência Política*, Brasília, n.11, p.243-255, 2013b.

_____. *Deliberative Systems: deliberative democracy at large scale*. Cambridge: Cambridge University Press, 2012, 194p.

PITKIN, Hanna. *The concept of representation*. Berkeley e Los Angeles: University of California, 1967, 323p.

RIBEIRO, Luiz César de Queiroz et al. Desigualdades digitais: Acesso e uso da internet, posição socioeconômica e segmentação espacial nas metrópoles brasileiras. *Anál. Social*, Lisboa, n. 207, p.288-320, 2013.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; BARROS, Samuel Anderson Rocha; MORAIS, Ricardo. Como avaliar a deliberação online? Um mapeamento de critérios relevantes. In: *Opin. Pública*, Campinas, v.18, n.2, p.470-489, 2012.

SCHUMPETER, Joseph (1942). *Capitalismo, Socialismo e Democracia*. Tradução de Ruy Jungmann Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

SILVA, S.P. Exigências democráticas e dimensões analíticas para a interface digital do Estado. In: Rouseley et al. (Orgs.). *Internet e participação política no Brasil*. Porto Alegre: Sulina, 2011, p.123-146.

TEIXEIRA, Ana Claudia C.; SOUZA, Clóvis Henrique L.; LIMA, Paula P. F. Arquitetura da Participação no Brasil: uma leitura das representações em espaços participativos nacionais. In: *Textos para discussão*, Brasília: IPEA, 1735, 2012, 47p.

TRÉNEL, M. *Measuring the quality of online deliberation*. Coding scheme 2.4. Berlin: Social Science Research Center Berlin, 2004.

URBINATI, Nadia. O que torna a representação democrática? *Lua Nova*, São Paulo, n.67, p.191-228, 2006.

YOUNG, Iris Marion. *Inclusion and democracy*. Oxford: Oxford University, 2000, 304p.

_____. Representação política, identidade e minorias. *Lua Nova*, São Paulo, n. 67, p.139-190, 2006.